

VALYMO PASLAUGŲ IR TERITORIJOS PRIEŽIŪROS STANDARTAS

TURINYS

1. PREAMBULĖ	5
2. UAB „LITEXPO“ PATALPŲ IR TERITORIJOS VALYMO BEI PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ STANDARTAS	8
2.1 SITRAUKIMAS STANDARTĄ	10
2.2 UAB „LITEXPO“ VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ STANDARTAS	11
2.2.1 TAIKYMO SRITIS	11
2.2.2 RIZIKOS SAMPRATA	14
2.2.3 UAB „LITEXPO“ REZULTATŲ IR SĄNAUDŲ SĄRYŠIS, VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ CIKLE	15
2.2.4 NORMATYVINĖS NUORODOS	16
2.2.5 TERMINAI IR APIBRĖŽTYS	17
2.2.6 REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKĖJUI	22
2.2.7 VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ STANDARTAS	27
2.2.8 REKOMENDUOJAMI MINIMALŪS FUNKCINIŲ ZONŲ VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ DAŽNIAI	35
2.2.9 FUNKCINIŲ ZONŲ RIZIKOS KATEGORIJOS	37
2.2.10 KRYŽMINIŲ NUORODŲ SCHEMOS	38
2.2.11. VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ ATITIKTIES REIKALAVIMAMS NUSTATYMAS	40
2.2.12 REIKALAVIMAI VALDYTOJUI	43
2.2.13 PERIODINĖS ATASKAITOS	44

1. PREAMBULĖ

Veiksniai, lėmę standarto atsiradimą

Dabartinė ekonominė rinka ir intensyvios konkurencijos sąlygos verčia valymo paslaugų užsakovus ir valymo paslaugų įmones racionaliau įvertinti savo galimybes, potencialą ir išteklius. Organizacijos, perkančios valymo paslaugas, vis labiau atkreipia dėmesį į lūkesčius, poreikių tenkinimą, paslaugos kokybės gerinimą bei sieja teikiamų paslaugų atitikties vertinimą su organizacijos vadybos sistema. Atsiranda didesnis poreikis objektyviai įvertinti suteiktų valymo ir priežiūros paslaugų rezultatus bei pasirinkti tiekėjus, kurie labiausiai atitinka organizacijos lūkesčius, kokybės ir kainos santykį.

Valymo ir priežiūros paslaugų teikimas bei kokybė

Šiuolaikinėje rinkoje paslaugos yra tapusios vienos iš dominuojančių veiklos rūšių kiekybine išraiška bei poveikiu. Vartotojui vienas iš pagrindinių paslaugos įsigijimo kriterijų – kokybė. Kokybiškai suteikta paslauga yra naudinga vartotojui ir lemia ekonominę sėkmę paslaugų teikėjui. Dėl šių priežasčių sėkmingos įmonės veikla priklauso nuo to, ar ji savo paslaugomis gali pritraukti vartotojų ir juos išlaikyti, garantuodama dar aukštesnę paslaugos kokybę. Vartotojų reikšmingumas įpareigoja paslaugų teikėjus išsamiai išanalizuoti kuo daugiau veiksnių, lemiančių paslaugų kokybę, ir kartu priimti atitinkamus sprendimus, kurie sudarytų galimybes paslaugų teikėjui tinkamai ir kokybiškai atlikti savo funkcijas bei įsipareigojimus. Kokybė gali būti suvokiama ir vertinama tiek subjektyviai, tiek ir objektyviai. Paslaugų kokybė gali būti įvertinama objektyviai, kai vertinimas yra susijęs su išoriniais apčiuopiamais elementais, kuriuos įmanoma išmatuoti faktais; tai siejasi su valymo paslaugomis, kadangi atlikus valymo užduotis matyti vizualiai apčiuopiamas rezultatas. Paslaugų kokybė vertinama subjektyviai, kai suveikia asmeniniai vartotojų išgyvenimai, emocijos, požiūris, vaizduotė.

Valymo ir priežiūros paslaugos organizacijos vadybos sistemoje

Valymo ir priežiūros paslaugos – sisteminio pobūdžio procesas, kuriuo metu pašalinami įvairūs suprantami esančios aplinkos nešvarumai ir neatitikimai bei prižiūrimi apibrėžtoje aplinkoje esantys elementai. Galutinis valymo ir priežiūros rezultatas yra užtikrinti, kad nepageidaujami neatitikimai ir nešvarumai būtų pašalinti, o aplinkoje esantys elementai – prižiūrėti, siekiant vizualaus reprezentatyvumo ir mažinant žmonių sveikatai kylančią riziką.

Valymo ir priežiūros paslaugos yra nekilnojamojo turto administravimo ir valdymo dalis, žinios ir informacija apie šias paslaugas, reikalaujamas rezultatus ir jų vertinimą, turi didelės vertės organizacijai, kuri perka valymo ir priežiūros paslaugas, bei organizacijai, kurios komanda teikia jas. Nekilnojamojo turto administravimas yra procesų integracija organizacijoje palaikyti ir plėtoti sutartas paslaugas, kurios padeda gerinti pagrindinės veiklos efektyvumą. Pagrindinė nekilnojamojo turto administravimo ir valdymo užduotis – valdyti paslaugas, reikalingas pagrindinei organizacijos verslo sričiai. Užtikrindamas, kad šios paslaugos atitiktų atitinkamus kokybės standartus ir turėtų pridėtinės vertės pagrindinei organizacijos veiklai, valymo ir priežiūros paslaugas administruojantis padalinys turi turėti pakankamai

žinių apie šias paslaugas, reikalaujamus rezultatus bei jų kokybę, vertinti priimtinais standartais ir vertinimo modeliais, kad tobulintų veiklos, kokybės ir optimizavimo sprendimus.

Praktika rodo, jog mažinant kaštus valymo ir priežiūros paslaugos yra linkusios būti pirmos, o ne paskutinės šiame sąraše. Taip pat jos linkusios būti vienos iš pirmųjų sąraše, kurias organizacija perduoda išorės paslaugų teikėjui, tačiau išorės paslaugų pirkimas nepašalina organizacijos poreikio jas administruoti, valdyti, kontroliuoti, vertinti ir sieti su organizacijos vadybos sistema. Net tada, kai valymo ir priežiūros paslaugos yra perkamos, organizacijai reikalinga patyrusi, turinti užtektinai kompetencijų ir atsidadusi personalo komanda, kuri koordinuos, vertins ir valdys atliekamus darbus bei teikiamus apibrėžtus rezultatus.

Dažnai girdimą frazę: „Galima valdyti tai, kas yra išmatuojama“ galima pritaikyti ir teikiamoms valymo bei priežiūros paslaugoms. Kas bebūtų (užsakovas ar paslaugos teikėjas), suteikto valymo bei priežiūros rezultato vertinimas ir kokybės nustatymas yra priemonė nuolat paslaugai gerinti ir tobulinti bei esamoms problemoms eliminuoti. Norint įvertinti paslaugų kokybę ir teikiamus rezultatus, būtina nustatyti bazinę liniją, pagal kurią būtų galima išmatuoti, ar paslauga tobulėja, ar reikalaujami rezultatai yra suteikti, ar teikiama kokybė pastovi ir išlaikoma pagal nustatytus reikalavimus.

Valymo ir priežiūros paslaugų standartai, kokybė ir jos vertinimas

Valymo ir priežiūros paslaugas turi valdyti standartai ir įvairios stebėsenos sistemos. Standartai yra kontrolės procesas, kuris įdiegtas nustatytai valymo ir priežiūros paslaugų kokybei efektyviai pasiekti bei reikalaujamiems rezultatams faktiškai gauti. Organizacija, perkanti paslaugas, ir paslaugos teikėjas, įgyvendindamas kokybės kontrolės procedūras, turi turėti aiškų supratimą apie sąvokas ir reikalaujamus rezultatus bei šių rezultatų įvertinimo procesą. Valymo ir priežiūros paslaugų įmonės negali įgyvendinti kokybės kontrolės procedūrų ir suteikti užsakovui jo reikalaujamų rezultatų, jei nesupranta užsakovo reikalavimų ir neįsigilina į jo lūkesčius, jų apibrėžimą, reikalaujamus rezultatus, jų įvertinimą bei pačių perkamų paslaugų tikslus. Prieš pradėdamas vertinti valymo ir priežiūros paslaugų teikiamus rezultatus ir jų kokybę, pirmiausia užsakovas turėtų įvardinti ir apibrėžti savo lūkesčius per reikalaujamus rezultatus, taip pat nustatyti vertinimo kriterijus ir pateikti vertinimo modelį, pagal kurį bus nustatoma ir apskaičiuojama teikiamų paslaugų kokybės lygis, kad paslaugos teikėjui būtų aiškūs užsakovo lūkesčiai, reikalaujami rezultatai, kaip jie turi būti pasiekti ir kaip bus nustatoma, ar suteikti rezultatai atitinka minimalią užsakovo nustatytą bazinę liniją (minimalų kokybės lygio lūkestį).

Valymo ir priežiūros kokybė reiškia iki galo atliktus reikalaujamus darbus, suteiktą reikalaujamą aptarnavimą ir nustatytą rezultatą paslaugos teikimo metu. Kokybė yra tęstinis procesas, kuris apima griežtus kokybės kontrolės valdymo ir matavimo metodus, todėl neobjektyvios ir šališkos vertinimo sistemos nesudaro pridėtinės vertės ir dažnai nuostolių patiria tiek užsakovas, tiek ir paslaugų teikėjas.

Užsakovo reikalavimas (rezultatas) yra galutinis valymo ir priežiūros paslaugos produktas, kuris lemia užsakovo pasitenkinimą, švarą, higienos normas, darbo atmosferą, saugą ir reprezentatyvumą. Valymo ir priežiūros paslaugų kokybės vertinimo modeliai prisideda prie paslaugos kokybės tobulinimo, identifikuoja esamas technines paslaugos problemas bei pateikia kiekybinę paslaugos kokybės išraišką, kuri suteikia galimybę nuolat tobulinti valymo ir

priežiūros paslaugų produktą (rezultatą). Siekiant aukštesnės perkamų paslaugų kokybės ir didesnio pasitenkinimo, svarbu objektyviai vertinti tam skirtais kokybės nustatymo metodais ir modeliais. Valymo ir priežiūros paslaugos nėra standartizuotos, tai suteikia galimybę užsakovui sudaryti skaidrų ir priimtina standartą (reikalavimų ir reikalaujamų rezultatų rinkinį), pagal kurį paslaugos teikėjas turės teikti paslaugas ir atitikti nurodytus reikalavimus bei suteikti reikalaujamus rezultatus, kuriuos galima išmatuoti standartizuotais ir objektyviais vertinimo modeliais pagal LST EN 13549:2003 standartą (arba jam lygiavertį).

Aukštai valymo ir priežiūros paslaugų kokybei išlaikyti būtina nustatyti objektyvų vertinimą bei vertinimo kriterijus, šis standartas tai ir pateikia. Neapibrėžti terminai gali būti šališki ir neobjektyvūs, tokios problemos kelia ginčus, nepasitenkinimą, papildomus kaštus, laiko ir kitas sąnaudas. Šis standartas apibrėžia pagrindinius terminus, vartojamus sutarties teikimo metu, bei aiškiai įvardina minimalius UAB „LITEXPO“ lūkesčius ir reikalaujamus rezultatus, kuriuos paslaugos teikėjas, vykdydamas sutartinius įsipareigojimus, turi suteikti organizacijai. Standartas taip pat pateikia rezultato įvertinimo ir apskaičiavimo metodą, kuris sudarytas įvertinus rizikos lygius pagal funkcinės UAB „LITEXPO“ zonas ir jose esančius elementus.

Valymo ir priežiūros praktikoje yra išskiriami techninis ir funkcinis vertinimai. Šiame standarte yra pateiktas techninis paslaugos vertinimas pagal LST EN 13549:2003 standartą. Funkcinis valymo ir priežiūros paslaugų vertinimas turėtų būti pateiktas techninėje specifikacijoje. Šiame standarte funkcinio vertinimo kriterijai neaptariami, standartas orientuotas į techninius reikalavimus būtiniesiems rezultatams gauti. Techninės paslaugos savybės galima vertinti ganėtinai objektyviai, jei yra nustatytos techninės demencijos galutiniam paslaugos produktui (rezultatai), tai ir nurodo šis standartas.

Organizacijos klientų ir darbuotojų sauga

Valymo ir priežiūros paslaugos priklauso techninės priežiūros ir eksploatuojamų paslaugų tipui bei yra nekilnojamojo turto priežiūros paslaugų dalis. Valymo ir priežiūros paslaugos kokybė veikia darbuotojų ir vartotojų aplinką bei turi įtakos reprezentaciniams įmonės aspektams, prisideda prie saugios darbo aplinkos. Valymas bei priežiūra taip pat siejasi su klientų bei darbuotojų sauga. Užtikrinant saugią aplinką klientams ir darbuotojams, būtina tinkamai valdyti valymo ir priežiūros paslaugų kokybę, šiuo standartu UAB „LITEXPO“ prisideda prie saugios, reprezentatyvios ir higieniškos aplinkos palaikymo.

Techninės specifikacijos

Europos standartizacijos komitetas techninę specifikaciją apibrėžia kaip normatyvinį dokumentą, kuris detaliai aprašo tikslus reikalavimus, parametrus, kokybės lygius, rezultatus ir reikalaujamus, rekomenduojamus standartus arba jų atitikimą prekes ir paslaugas. Europos standartizacijos komitetas teigia, kad techninė specifikacija turi būti paskelbta nacionaliniu lygiu ir ji gali būti naudojama kaip nacionalinis standartas. Viešųjų pirkimų įstatymas pateikia techninės specifikacijos sąvoką, kuri įvardinama kaip „perkant prekes ar paslaugas viešojo pirkimo dokumentuose nustatyti produktui ar paslaugai apibūdinti reikalingi duomenys: kokybės lygis, poveikio aplinkai ir klimatui rodikliai, tinkamumo visiems naudotojams reikalavimai (taip pat galimybės naudotis neįgaliesiems) ir jų atitikties įvertinimas, eksploatacinės ypatybės, produkto vartojimas (naudojimas), saugumo reikalavimai arba duomenys, apimantys

produkto reikalavimus: pavadinimas, kuriuo produktas parduodamas, terminija, simboliai, bandymai ir bandymų metodai, pakavimas, žymėjimas ir ženklėjimas, vartojimo (naudojimo) instrukcijos, gamybos procesai ir metodai bet kuriuo prekės ar paslaugos gyvavimo ciklo etapu, taip pat atitikties įvertinimo tvarka“. Šis standartas pateikia reikalavimus rezultatų ir suteiktos paslaugos atitikčiai įvertinti bei nustatytam kokybės lygiui apskaičiuoti pagal LST EN 13549:2003 standartą.

2. UAB „LITEXPO“ PATALPŲ IR TERITORIJOS VALYMO IR PRIEŽIŪROS STANDARTAS

UAB „LITEXPO“ veiklos objektas ir vertybės

LITEXPO - pagrindinis ir didžiausias Baltijos šalyse parodų ir konferencijų, valstybinės svarbos ir kitokių renginių centras. LITEXPO turi moderniausias ekspozicijų ir konferencijų erdves, pritraukia didžiausias Baltijos regiono parodas ir tarptautinius renginius. Čia keičiamasi žiniomis ir idėjomis, vyksta tarptautiniai kultūros ir mokslo dialogai, formuojamos verslo tendencijos ir atsiranda svarbūs susitarimai.

MISIJA - teikti profesionalias ir kokybiškas parodų ir konferencijų, kongresų, forumų bei valstybinės svarbos renginių organizavimo, aptarnavimo ir kitas susijusias paslaugas. LITEXPO didina ilgalaikę verslo vertę bei užtikriname kūrybišką, motyvuojančią ir vieningą darbo aplinką savo darbuotojams, yra socialiai atsakinga įmonė.

VIZIJA - pagrindinis, didžiausias ir moderniausias parodų ir konferencijų centras, siekiantis tapti žinomu, konkurencingu, technologškai pažangiu didelių specializuotų tarptautinių parodų bei konferencijų organizatoriumi ne tik Baltijos šalyse, bet ir Šiaurės Europoje.

VERTYBĖS – LITEXPO svarbi partnerystė ir skaidri veikla, yra motyvuoti, inovatyvūs ir kompetentingi.

STRATEGINĖS VEIKLOS KRYPTYS - veiklos efektyvumo bei verslo vertės didinimas Parodų organizavimo plėtra, didinant tarptautiškumą, vystant esamas ir įvedant naujas parodas bei renginius Konferencijų ir renginių plėtra, didinant rinkos dalį bei tarptautinių didelių renginių skaičių, teikiant organizavimo paslaugas. Kitų teikiamų paslaugų plėtra, didinant standų įrengimo bei maitinimo paslaugų apimtį LITEXPO renginiuose bei už teritorijos ribų.

Šio standarto atsiradimas turi glaudų ryšį su UAB „LITEXPO“ esamomis vertybėmis ir strateginėmis veiklos sritimis bei susijęs su teikiama paslaugų kokybe, jos vertinimu, pastatų ir teritorijos valymu, priežiūra, švara, higienos ir kokybės reikalavimais, klientų lojalumu, verte ir noru paslaugomis naudotis, organizacijos darbuotojų ir klientų sauga bei kitais anksčiau aptartais veiksniais.

UAB „LITEXPO“ klientų, lankytojų ir darbuotojų sauga

Darbuotojų sauga yra vienas iš pagrindinių UAB „LITEXPO“ prioritetų, o bendrovės tikslas – užtikrinti saugią, švarią, higienišką ir reprezentatyvią aplinką. Laikydami teisės normų ir aktų, rūpindami savo darbuotojais, klientais ir lankytojais UAB „LITEXPO“ identifikavo būtinybę sukurti atskirą organizacijos valymo ir priežiūros paslaugų standartą, kuris prisidėtų prie švarios ir saugios aplinkos palaikymo.

UAB „LITEXPO“ ir paslaugos teikėjas

UAB „LITEXPO“ valymo ir priežiūros paslaugos yra administruojamos kelių skirtingų darbuotojų, tai šiuo metu gali turėti įtakos vertinimo objektyvumui. Vienas iš šio standarto tikslų – įvardinti aiškius lūkesčius ir reikalaujamus rezultatus valymo bei priežiūros paslaugoms, suvienodinti skirtingų organizacijos darbuotojų požiūrį, mažinti šališkumą ir didinti objektyvumą organizacijos ir paslaugos teikėjo atžvilgiais, taip pat suteikti galimybę paslaugos teikėjui aiškiai suprasti ir įvertinti minimalius UAB „LITEXPO“ rezultatų reikalavimus valymo ir priežiūros paslaugoms. Šiuo standartu privalo vadovautis UAB „LITEXPO“ nekilnojamojo turto skyrius, kiti susiję skyriai ir paslaugos teikėjas, teikdamas sutartines paslaugas. Standartas eliminuoja arba minimizuoja šališkumo problemą, kadangi jame detalizuojamas vieningas reikalaujamų rezultatų įvardinimas valymo ir paslaugoms, kokybės lygiui, įskaitant visus organizacijos valdomus ir administruojamus objektus. UAB „LITEXPO“ nuolatinis valymo ir priežiūros paslaugų vertinimas, vadovaujantis šiuo standartu, bus atliekamas vienu standartizuotu vertinimo modeliu QLT-100:2017 (arba lygiavėriū), sertifikuotu trečiosios šalies ir atitinkančiu LST EN 13549:2003 standartą, nepriklausomą nuo paslaugos teikėjo, jų skaičiaus ar turimos vertinimo sistemos, taip išlaikant saugios, higieniškos ir švarios aplinkos reikalavimus, aiškumą tarp vartotojų, lankytojų, darbuotojų ir skaidrumą bei objektyvumą tarp organizacijos ir paslaugos teikėjo.

UAB „LITEXPO“ valymo ir priežiūros paslaugų standartai

Valymo ir priežiūros paslaugų standartas papildė esamus UAB „LITEXPO“ standartus, reglamentuodamas bendrovės reikalaujamą rezultatą iš paslaugos teikėjo, pateikia detalizuotą švaros standartą, kokybės lygius, detalizuoja valymo ir priežiūros paslaugų administravimą ir valdymą, paslaugos atitikties nustatymą, neatitiktį registravimą, kokybės lygio nustatymo sistemą bei siejasi su LST EN 13549:2003, ISO 9001:2015. Standartas prisideda prie UAB „LITEXPO“ veiklos tobulėjimo, komandinio bendradarbiavimo, aiškių tikslų įvardinimo bei švarios ir saugios aplinkos.

Pagrindinio „Valymo ir priežiūros paslaugų standarto (Nr. QPA:29052018L)“ autorinės ir nuosavybės teisės priklauso MB „Qualitas Primum“. Šis standartas (Nr. 29052018L1B3) pritaikytas ir parengtas UAB „LITEXPO“. MB „Qualitas Primum“ turi teisę atšaukti arba iš dalies pakeisti pagrindinį „Valymo ir priežiūros paslaugų standartą (Nr. QPA:29052018L)“ standartą, pasikeitus standarto LST EN 13549:2003 reikalavimams, siekiant inovacijų ir naujovių arba gavus autoritetingų instancijų rekomendacijas, kurios būtų priimanamos kaip tinkamos vykdyti pakeitimą. Standartas bus peržiūrėtas ne rečiau kaip kas trys metai, bet standarto papildymai arba pakeitimai gali būti vykdomi įvertinus atsiradusį poreikį.

Standartas buvo sukurtas, siekiant patenkinti nedelsiamai atsiradusį poreikį valymo paslaugų rinkos industrijoje, todėl sukūrimo proceso specifikacija nepateikiama. Standarto reikalavimai pateikti sakiniiais, kurie nusako principą, jog standarto naudotojai turi remtis pateiktais reikalavimais ir rekomendacijomis. Komentarai, pastabos, pavyzdžiai, paaiškinimai ir bendra informatyvi medžiaga yra nuorodos, kaip sistema turi būti naudojama, tačiau norminių elementų dalių pateikimas neturi būti laikomas galutiniu, kadangi skirtingų objektų elementų dalys gali skirtis. Žodis "turėtų" vartojamas išreikšti rekomendacijos, žodis "gali" yra vartojamas išreikšti leistinumą ir žodis "turi" vartojamas

išreikšti reikalavimus. Standarto naudotojai yra atsakingi už teisingą šio standarto panaudojimą, tačiau standarto atitikimas neatleidžia nuo teisinių įsipareigojimų.

2.1. ĮSITRAUKIMAS Į STANDARTĄ

Švari, reprezentatyvi ir saugi UAB „LITEXPO“ aplinka yra ypač svarbi darbuotojams, klientams, vartotojams ir lankytojams. Neatsižvelgdami į pareigas, visi darbuotojai turėtų susipažinti su šiuo standartu. Nors nebūtinai visi toliau išvardyti darbuotojai atlieka ar yra susiję su valymu ir priežiūros paslaugomis, visi turėtų žinoti ir dalyvauti UAB „LITEXPO“ kokybės gerinimo procese:

- valymo ir priežiūros paslaugos teikėjas;
- nuolatiniai ir pagalbinių darbuotojai;
- administracijos darbuotojai;
- vadovai ir direktoriai.

2.2. UAB „LITEXPO“ VALYMO PASLAUGŲ IR PRIEŽIŪROS STANDARTAS

2.2.1. TAIKymo SRITIS

Šiame standarte nustatyti esminiai UAB „LITEXPO“ objektų valymo ir priežiūros paslaugų reikalavimai paslaugų teikėjui. Standarte pateikti nurodymai ir rezultatų reikalavimai, suteiktai efektyviai ir kokybiškai valymo ir priežiūros paslaugai, paslaugos reikalavimų atitikties nustatymo sistema.

Vadovaudamasis standartu valymo ir priežiūros paslaugų teikėjas gali įrodyti teikiamų paslaugų efektyvumą ir UAB „LITEXPO“ poreikių patenkinimą perkamų paslaugų atžvilgiu.

Šis standartas naudojamas kaip:

- techninių specifikacijų sudarymo ir tobulinimo procesas ir pagrindas;
- sutartinių įsipareigojimų pagrindas;
- reikalaujamų rezultatų vadovas;
- paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų rezultatų atitikties įvertinimo struktūra ir pagrindas;
- valymo ir priežiūros paslaugų patikrinimo struktūra ir pagrindas;
- minimalūs reikalavimai valymo ir priežiūros paslaugų teikimo dažniams pagal pagrindines funkcines UAB „LITEXPO“ objektų zonas.

Standartas nėra valymo ir priežiūros paslaugų gidas, kadangi reikalaujami valymo ir priežiūros rezultatai techniškai gali būti pasiekti bei suteikti įvairiais ir net skirtingais būdais. Standartas vengia nusakyti sąnaudas, įrangą ar procesus (poreikiui esant, tai turi būti nusakoma techninėje specifikacijoje), kadangi skirtingi paslaugų teikėjai gali juos suteikti nevienodais metodais ar būdais. Standarto dėmesys yra koncentruotas į reikalaujamo teikiamos paslaugos rezultato apibrėžimą, pasiekimą ir atitikties nustatymą, kuris yra dėmesio centras kaip kokybiškas švaros ir higienos palaikymas reikalaujamos aplinkos cikle.

Standartas pateikia valymo ir priežiūros paslaugų, kokybės, higieniškos, švarios ir saugios aplinkos reikalavimus bei orientuotas į:

- aiškumo suteikimą paslaugos teikėjui;
- veiksmingą pagalbą valdant sutartį;
- aiškius reikalaujamų rezultatų apibrėžimus;
- UAB „LITEXPO“ darbuotojus ir klientus;
- suinteresuotas šalis.

Aiškumas paslaugų teikėjui

Pirmiausia svarbus yra standarto aiškumas. Paslaugos teikėjas turi vienodai suprasti šį standartą, reikalaujamą rezultatą ir jo suteikimą UAB „LITEXPO“. Taip pat užtikrinama, kad paslaugos teikėjas vykdytų reikalavimus, siektų tų pačių rezultatų ir vadovautųsi tais pačiais kriterijais bei vertintų paslaugų atitiktį ta pačia sistema, atitinkančia LST EN 13549:2003 standartą. Standarto reikalavimai užtikrina, kad paslaugos teikėjas gali atlikti savo darbą kontroliuojamoje ir apibrėžtoje aplinkoje, o UAB „LITEXPO“ gali bet kuriuo metu patikrinti ir įvertinti teikiamų paslaugų reikalaujamų rezultatų atitikį.

Veiksminga pagalba valdant sutartis

Standartas sukurtas padėti sutarties valdymo procesui, turi būti naudojamas kaip vadovas plėtoti valymo ir priežiūros paslaugų technines specifikacijas. Standarte pateikti reikalavimai yra nedviprasmiški ir aiškūs, kad paslaugos teikėjas galėtų aiškiai interpretuoti sutartinius įsipareigojimus ir pateiktus reikalavimus.

Aiškūs reikalaujamų rezultatų apibrėžimai

UAB „LITEXPO“ skatina naujoviškas, inovatyvias, efektyvias, patikrintas valymo ir priežiūros paslaugų praktikas, todėl šis standartas yra sutelktas į reikalaujamus paslaugos teikėjo rezultatus, o ne į jų atlikimo metodus. Tai reiškia, kad skirtingų paslaugos teikėjo valymo ir priežiūros metodų tinkamumas arba netinkamumas taip pat gali būti įvertinamas pagal šį standartą. Jis pateikia valymo ir priežiūros paslaugoms ir paslaugų teikėjui aiškius reikalaujamus rezultatus, kuriuos UAB „LITEXPO“ tikisi gauti iš paslaugos teikėjo. Standartas vengia sąnaudų ar proceso matavimo ir yra sutelktas į būtinybę turėti saugią, tvarkingą ir švarią aplinką UAB „LITEXPO“ valdomuose objektuose. Praktika rodo, jog dažniausiai reikalavimai yra sutelkti į valymo metodus, o ne į reikalaujamus rezultatus. UAB „LITEXPO“ šiuo standartu pateikia paslaugos teikėjui reikalaujamus rezultatus, taip mažiau koncentruodamasi į valymo metodus, kadangi skirtingi paslaugos teikėjai gali pasiekti reikalaujamą rezultatą skirtingais metodais, išlaikydami nustatytą kokybę bei saugią ir švarią aplinką.

UAB „LITEXPO“ darbuotojai ir klientai

Standartas yra sutelktas į UAB „LITEXPO“ darbuotojų ir klientų poreikių patenkinimą, kadangi jie yra galutiniai klientai, gaunantys paslaugas. Standartas sukurtas atsižvelgiant ir remiantis kitais pastatų ir teritorijos valymo bei priežiūros, klientų aptarnavimo, kokybės ir kokybės lygio nustatymo standartais, norminiais aktais, kokybės vertinimo sistemų praktika. Šis standartas pritaikytas patalpų ir teritorijos valymo bei priežiūros paslaugoms, kurios yra įsigyjamos iš išorės paslaugų tiekėjo. Šiuo standartu siekiama gerinti paslaugų kokybę ir jų teikimą, užtikrinti, kad rizikos ir reikalaujami rezultatai, susiję su patalpų ir teritorijos valymu bei priežiūra, bus identifikuojami ir tinkamai valdomi, nepaisant paslaugos teikėjo vidaus įmonės politikos.

Suinteresuotosios šalys

Standartas apima šias UAB „LITEXPO“ suinteresuotas šalis:

- darbuotojus;
- klientus;
- žiniasklaidą;
- viešuosius asmenis;
- lankytojus;
- tiekėjus.

Suinteresuotosios šalys nuolatos domisi UAB „LITEXPO“ valymo ir priežiūros standartu bei teikiama kokybe. Atlikus peržiūrą tapo aišku, kad UAB „LITEXPO“ neturi vienodo švaros, valymo ir priežiūros standartų rinkinio, pagal kurį galėtų įvertinti valymo ir priežiūros paslaugas bei jų rezultatus, parodančius švaros ir kokybės lygį (buvimą arba nebuvimą), taip skatinant arba taikant atitinkamas sankcijas paslaugos teikėjui. Šiuo standartu siekiama nustatyti paslaugų kokybės lygį ir bendrą visų suinteresuotų šalių supratimą apie UAB „LITEXPO“ valymo ir priežiūros paslaugų rezultatų reikalavimus.

2.2.2. RIZIKOS SAMPRATA

Standartas sukurtas dėl įvairių rizikų tipų, siekiant jas minimizuoti ir suvaldyti, kadangi prasta ar žema valymo ir priežiūros paslaugų kokybė gali sukelti UAB „LITEXPO“ įvairių problemų paslaugos teikimo metu. Įvairių tipų rizika apima:

- darbų saugos ir sveikatos riziką;
- nehygieniškos aplinkos riziką;
- riziką gauti žemą paslaugos kokybę;
- riziką įsigyti žemą paslaugos kokybę;
- riziką sulaukti skundų;
- prasto viešojo įvaizdžio riziką;
- riziką nuvilti darbuotojus, klientus, lankytojus ir vartotojus;
- valomų ir prižiūrimų elementų nepriežiūros riziką;
- darbuotojų ir klientų praradimo riziką.

2.2.3. UAB „LITEXPO“ REZULTATŲ IR SĄNAUDŲ SĄRYŠIS, VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ CIKLE

- Sąnaudos – ištekliai rezultatams pasiekti, pavyzdžiui, personalas, įranga, medžiagos.
- Našumas – pats produktas ar paslauga, pavyzdžiui, valymas.
- Procesai – procedūros, metodai ir veiklos, kurios naudoja išteklius, kad gautų produkciją, pavyzdžiui, grindų plovimas šluostėmis.
- Rezultatai – gavybos poveikis arba pasekmė, pavyzdžiui, valymas sukuria švarią ir saugią aplinką klientui.
- Atitikties įvertinimas (patikrinimas, auditas) – sistema, kuri patikrina reikalaujamo rezultato atitikimą pagal apibrėžtus vertinimo kriterijus ir nustato, ar minimalus kokybės lygis yra nepasiektas, pasiektas arba viršytas.

UAB „LITEXPO“ pateikia reikalavimus paslaugos teikėjui per rezultatus ir reguliariai vertina atitiktį. Paslaugos teikėjas atsakingas už sąnaudas, našumą ir procesus, kurios jis taikys bendrovės reikalaujamiems rezultatams pasiekti. Jeigu atitikties įvertinimas parodo, jog minimalus paslaugos kokybės lygis nepasiektas, UAB „LITEXPO“ turi teisę reikalauti pakeisti procesus, našumą ar sąnaudas, kol bus pasiekta ir išlaikyta reikalaujama kokybė pagal nustatytus rezultatus.

2.2.4. NORMATYVINĖS NUORODOS

Į šį standartą įtrauktos nuostatos iš kitų dokumentų, naudojantis jomis yra sudarytas standartas, o normatyvinių dokumentų sąrašas pateiktas šiame skyriuje.

- LST EN 13549:2003 Valymo paslaugos. Kokybės nustatymo sistemos bendrieji reikalavimai ir rekomendacijos.
- LST EN ISO 9001:2015 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.
- LST 1989:2006 Valymo paslaugos. Mokyklos pastatai. Valymo reikalavimai.
- ISSA standard. Measuring the Effectiveness of Cleaning in Institutional Commercial Facilities 0415-2015
- Cleaning standard specifications. The *British Institute of Cleaning Science* (BICSc). PUB024
- Cleaning Services. Performance evaluation and quality measurement system: QLT-100:2017
- Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas pakeitimo įstatymas (Žin. 2017, Nr. I-1491)
- Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2008-01-31 įsakymas Nr. D1-87 „Dėl saugotinių medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo atvejų, šių darbų vykdymo ir leidimų šiems darbams išdavimo, medžių ir krūmų vertės atlyginimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
- Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1907/2006 „Dėl cheminių medžiagų registracijos, įvertinimo, autorizacijos ir apribojimų (REACH)“.
- Europos Sąjungos tarybos 2017-12-07 pranešimas, Nr. D053891/02 „Produktų grupei „Vidaus valymo paslaugos“ taikomi ES ekologinio ženklo suteikimo kriterijai ir vertinimo bei patikros reikalavimai“.
- Lietuvos Respublikos atitikties įvertinimo įstatymas (Žin. 1998, Nr. VIII-870)

- LR aplinkos ministro įsakymas 2016-12-30, Nr. D1-971 „Dėl statybos techninio reglamento STR 1.07.03:2017 „Statinių techninės ir naudojimo priežiūros tvarka. Naujų nekilnojamojo turto kadastro objektų formavimo tvarka“ patvirtinimo“.
- Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas pakeitimo įstatymas (Žin. 2017, Nr. I-1491)
- Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2008-01-31 įsakymas Nr. D1-87 „Dėl saugotinių medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo atveju, šių darbų vykdymo ir leidimų šiems darbams išdavimo, medžių ir krūmų vertės atlyginimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
- Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011-06-28 įsakymas Nr. D1-508 „Dėl produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikyti aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašų, aplinkos apsaugos kriterijų ir aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimas“.
- Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2017-08-22 įsakymas Nr. D1-672 „Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo.
- Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1907/2006 „Dėl cheminių medžiagų registracijos, įvertinimo, autorizacijos ir apribojimų (REACH)“.
- Europos Sąjungos tarybos 2017-12-07 pranešimas, Nr. D053891/02 „Produktų grupei „Vidaus valymo paslaugos“ taikomi ES ekologinio ženklo suteikimo kriterijai ir vertinimo bei patikros reikalavimai“.
- Lietuvos Respublikos statybos įstatymas (Žin. 1996, Nr. I-1240).

2.2.5. TERMINAI IR APIBRĖŽTYS

Šio standarto tikslams naudojami terminai ir apibrėžtys:

2.2.5.1. Objektas – UAB „LITEXPO“ infrastruktūros paskirties statinys / statinių kompleksas ir teritorijos, apimančios funkcinės zonas, sugrupuotas į kategorijas (žr. 2.2.5.1.1–2.5.5.1.2).

2.2.5.1.1. Pastatai (V).

2.2.5.1.2. Teritorijos (Z).

2.2.5.2. Funkcinė zona – vieta, kurioje atliekamos valymo ir priežiūros paslaugos. UAB „LITEXPO“ turi dvi funkcinę zonų grupes: a) vidaus patalpų (žr. 2.2.5.2.1–2.2.5.2.5); b) teritorijos (žr. 2.2.5.2.6). Objekto kategorija gali turėti visas arba dalį funkcinę zonų. Funkcinė zona gali turėti visus arba dalį elementų (žr. 2.2.5.6). Visa funkcinė zona susideda iš elementų grupių (žr. 2.2.5.5), o jos – iš elementų (žr. 2.2.5.6), kurie visiškai dengia visą funkcinę zoną ir turi būti valomi ir prižiūrimi.

2.2.5.2.1. Administracinės zonos (K). Pavyzdžiui, kabinetai, aptarimo kambariai, darbo vietos.

2.2.5.2.2. Bendrojo naudojimo zonos (L). Pavyzdžiui, laiptinės, koridoriai, virtuvėlės.

2.2.5.2.3. Sanitarinės zonos (M). Pavyzdžiui, tualetai, dušai, persirengimo kambariai.

2.2.5.2.4. Sandėliavimo zonos (N). Pavyzdžiui, sandėliai, saugyklos, archyvai.

2.2.5.2.5. Klientų aptarnavimo (O). Pavyzdžiui, salės, holai, laukiamieji.

2.2.5.2.6. Lauko teritorijos (E). Pavyzdžiui, pėsčiųjų takai, automobilių stovėjimo aikštelės.

2.2.5.3 Funkcinės zonos rizikos kategorija – funkcinės zonos rizikos lygis. UAB „LITEXPO“ turi 12 funkcinių zonų, kurios suskirstytos į keturis rizikos lygius, nurodančius reikalingą valymo intensyvumą, dažnumą ir kokybės lygį. **PASTABA.** 12 funkcinių zonų išskirstymas pagal rizikos kategorijas: 10 priklauso vidaus patalpoms ir 2 – teritorijai.

2.2.5.4 Rizikos lygis – nustatyta rizika atsižvelgiant į funkcinę zoną, naudojimo specifiką, reprezentatyvumą, darbų saugą, higienišką aplinką, švarą, naudojimo specifiką bei kitus svarbius aspektus ir suskirstyta į keturis rizikos lygius: a) labai aukštos (A); b) aukštos (B); c) vidutinės (C); d) žemos (D).

2.2.5.5 Elementų grupės – identifikuotų elementų rinkinys suskirstytas į atitinkamas grupes, kurios dengia visą funkcinę zoną. Vidaus patalpų funkcinė zona suskirstyta į penkias elementų grupes (žr. 2.2.5.5.1–2.2.5.5.5):

2.2.5.5.1 lubų;

2.2.5.5.2 sienų;

2.2.5.5.3 grindų;

2.2.5.5.4 inventoriaus ir įrangos;

2.2.5.5.5 aplinkos.

Teritorijos funkcinė zona suskirstyta į keturias elementų grupes (žr. 2.2.5.5.6–2.2.5.5.9):

2.2.5.5.6 augalijos;

2.2.5.5.7 kietosios dangos;

2.2.5.5.8 lauko įrangos ir inventoriaus;

2.2.5.5.9 lauko aplinkos.

2.2.5.6 Elementas – valomas ir prižiūrimas vienetas, kuriam turi būti suteikta reikalaujama valymo ir priežiūros paslauga. Vidaus patalpų funkcinė zona suskirstyta į penkiolika elementų (žr. 2.2.5.6.1–2.2.5.6.15), visi priskirti vienai iš penkių vidaus patalpų elementų grupių (žr. 2.2.5.5):

2.2.5.6.1 lubų;

2.2.5.6.2 lubų atributų;

2.2.5.6.3 sienų;

2.2.5.6.4 sienų atributų;

2.2.5.6.5 durų;

2.2.5.6.6 stiklo;

2.2.5.6.7 grindų;

2.2.5.6.8 grindų atributų;

2.2.5.6.9 baldų;

2.2.5.6.10 įrangos;

2.2.5.6.11 šiukšliadėžių;

2.2.5.6.12 sanitarinės įrangos;

2.2.5.6.13 kvapo;

2.2.5.6.14 bendros tvarkos;

2.2.5.6.15 valymo aplinkos.

Teritorijos funkcinė zona suskirstyta į devynis elementus (žr. 2.2.5.6.16–2.2.5.6.24), kiekvienas priskirtas vienai iš keturių teritorijos elementų grupių (žr. 2.2.5.5) :

2.2.5.6.16 žaliajai zonai;

2.2.5.6.17 vienmečiams augalams;

- 2.2.5.6.18 daugiamečiams augalams;
- 2.2.5.6.19 pėsčiųjų zonai;
- 2.2.5.6.20 transporto zonai;
- 2.2.5.6.21 kitoms zonoms;
- 2.2.5.6.22 lauko inventoriui;
- 2.2.5.6.23 su pastatu susijusiam inventoriui;
- 2.2.5.6.24 bendrai tvarkai.

PASTABA. Funkcinė zona gali turėti visus arba dalį elementų. Visa funkcinė zona susideda iš elementų grupių ir pačių elementų, kurie turi būti valomi bei prižiūrimi ir, kurie dengia visą funkcinę zoną.

2.2.5.7 Patalpa – vieta, kurioje teikiamos valymo ir priežiūros paslaugos. Patalpa yra visa funkcinė zona arba dalis funkcinės zonos su valomais ir prižiūrimais elementais.

2.2.5.8 Nešvarumai – organinė arba neorganinė medžiaga, materija, dalykas, kuris tvyro, laikosi, yra nusėdęs, įsigėręs arba prilipęs prie elemento (žr. 2.2.5.6), tačiau nėra šio elemento dalis ir kurį galima pašalinti fiziniu arba mechaniniu darbu, atitinkamomis priemonėmis, įrankiais ir įranga, teikiant valymo ir priežiūros paslaugas. Nešvarumai yra švaros kriterijaus trūkumai. Nešvarumai yra neatitikimai arba reikalaujamų rezultatų neatitikty. Visi nešvarumai yra skirstomi į penkias grupes (žr. 2.2.5.8.1–2.2.5.8.5):

- 2.2.5.8.1 **nukritę nešvarumai**, pavyzdžiui, šiukšlės, kurios negali būti pašalintos siurbiant;
- 2.2.5.8.2 **nusėdę arba neprilimpantys nešvarumai**, pavyzdžiui, tokie, kurių negalima tiesiogiai paimti arba pakelti (trupiniai, kurios reikia susiurbti siurbliu);
- 2.2.5.8.3 **prilipę nešvarumai**, pavyzdžiui, dėmės ar kalkės, kurie prilipę prie atitinkamo arba riboto ploto;
- 2.2.5.8.4 **susikaupę nešvarumai**, pavyzdžiui, tos pačios rūšies nešvarumai, susikaupę ant elemento ar elementų grupės (pašalinamos matinės dėmės (matinės spalvos tarša) ant viso ar dalies elemento).
- 2.2.5.8.5 **tvyrantys nešvarumai**, pavyzdžiui, ore tvyrantys nemalonūs sanitarinių mazgų kvapai.

2.2.5.9 Išorės auditas – reguliarus ir nustatytas UAB „LITEXPO“ teikiamų paslaugų reikalavimų ir reikalaujamų rezultatų atitikties patikrinimas, įvertinimas, neatitikčių ir kokybės lygio nustatymas, atliekamas nepriklausomos trečios šalies sertifikuoto atstovo LST EN 13549:2003 standartą atitinkančiu modeliu QLT:100-2017.

2.2.5.10 Vidinis auditas – reguliarus ir nustatytas UAB „LITEXPO“ teikiamų paslaugų reikalavimų ir reikalaujamų rezultatų atitikties patikrinimas, įvertinimas, neatitikčių ir kokybės lygio nustatymas, atliekamas UAB „LITEXPO“ paskirtų asmenų LST EN 13549:2003 standartą atitinkančiu modeliu QLT-100:2017.

2.2.5.11 Savikontrolės auditas – nuolatinis paties paslaugos teikėjo teikiamų paslaugų reikalavimų ir reikalaujamų rezultatų atitikties patikrinimas ir neatitikčių nustatymas pagal UAB „LITEXPO“ reikalaujamas sistemas, dažnius ir šį standartą.

2.2.5.12 Svorio koeficientas – balų skyrimo proceso aspektas, kuris atspindi įvairių elementų skirtingose funkcinės zonos rizikos kategorijoje svarbą.

2.2.5.13 Kokybės kriterijus – visiškas sutartiniuose įsipareigojimuose tiesiogiai arba netiesiogiai įvardintų paslaugų, darbų, veiksmų ar jų sudedamųjų dalių įvykdymas, nepaliekant neatitikimų arba trūkumų, o rezultatas atitinka nustatytus UAB „LITEXPO“ reikalavimus.

2.2.5.14 Kokybės užtikrinimas – kokybės valdymo sistema, ypač apibrėžta šiame standarte.

- 2.2.5.15 Kokybinis kriterijus** – nurodytas charakteristikos (teikiamos valymo ir priežiūros paslaugos) rezultatas, kuris yra reikalaujamas iš paslaugos teikėjo ir įvardintas šiame standarte, techninėse specifikacijose arba atitinkamuose teisės aktuose ir norminiuose dokumentuose, kurį paslaugos teikėjas turi išpildyti. Kokybinis kriterijus – UAB „LITEXPO“ priimtinas švaros ir kokybės kriterijų visumos atitikimas.
- 2.2.5.16 Kryžminės nuorodų schemos** – nuorodų lentelės, pateikiančios visų įvardintų elementų svorio koeficientus, atsižvelgiant į funkcines zonas, elementų grupes ir patį elementą. Kryžminių nuorodų schemos pateikia UAB „LITEXPO“ reikalaujamą valymo ir priežiūros standartą funkcinų zonų rizikos kategorijoms, funkcinėms zonoms ir elementams.
- 2.2.5.17 Neatitikimai (neatitiktys)** – nešvarumai ir / arba sutartų paslaugų, darbų, veiksmų, užduočių, reikalavimų proceso dalies trūkumas, dalinis įvykdymas arba neįvykdymas. Neatitikimus nustato UAB „LITEXPO“ paskirti asmenys.
- 2.2.5.18 Paslauga** – šiame standarte įvardintos bendrovei teikiamos valymo ir priežiūros paslaugos identifikuotiems elementams, elementų grupėms, funkcinėms zonoms ir objektų kategorijoms. Paslauga tai veikla, skirta kliento poreikiams tenkinti, ir jos rezultatas.
- 2.2.5.19 Paslaugos dažnumas** – rekomenduojamas minimalus paslaugos pasikartojimo kartų skaičius, ciklo norma ir orientyras.
- 2.2.5.20 Techninė specifikacija** – bendrose ir specifinėse paslaugų specifikacijose nustatyti reikalavimai paslaugoms vykdyti ir rezultatui suteikti. Techninė specifikacija – dokumentas, kuriame nurodyti techniniai reikalavimai ir rezultatai, kuriuos turi atitikti gaminy, procesas, paslauga.
- 2.2.5.21 Paslaugos teikėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, teikiantis patalpų ir teritorijos valymo bei priežiūros paslaugas UAB „LITEXPO“ objektuose.
- 2.2.5.22 Pašalinimas** – neatitikties pašalinimas, paslaugos teikėjo būtini veiksmai pažeidimui pašalinti ir panaikinti.
- 2.2.5.23 Paviršius** – viršutinis dalyko sluoksnis, valomo ir prižiūrimo elemento ir jo dalies danga.
- 2.2.5.24 PKL** – minimalus priimtinas kokybės lygis, UAB „LITEXPO“ nustatytas minimalus priimtinas kokybės lygis pagal funkcines zonas, kurį paslaugos teikėjas turi pasiekti arba jį viršyti, kaskart teikdamas valymo ir priežiūros paslaugas arba priežiūros ir valymo paslaugas apibrėžtoje laiko erdvėje. PKL nustatomas įvertinus elementų reikalaujamų rezultatų atitiktį. Rastos neatitiktys turi būti panaikintos per nustatytą šiame standarte laikotarpį.
- 2.2.5.25 AQL** – priimtinas kokybės limitas, šiame standarte nustatytas minimalus priimtinas kokybės lygis yra privaloma norma paslaugos teikėjui. Kuo aukštesnis kokybės lygis, tuo mažiau UAB „LITEXPO“ toleruoja nepageidaujamus nešvarumus ir neatitikimus. AQL nustatomas pagal QLT-100:2017 vertinimo modelį, atitinkantį LST EN 13549:2003 standartą.
- 2.2.5.26 Standartas** – šis UAB „LITEXPO“ patalpų ir teritorijos valymo bei priežiūros paslaugų standartas, įskaitant visus jo pakeitimus, papildymus ir priedus.
- 2.2.5.27 Su valymu ir priežiūra susijusios paslaugos** – paslaugos, kurios tiesiogiai arba netiesiogiai įvardintos sutartiniuose įsipareigojimuose.
Pavyzdžiui, budėjimas, durų atrakinimas, švaros palaikymas, higienos laikiklių papildymas.
- 2.2.5.28 Švaros lygis** – priimtinas kokybės lygis (PKL).
- 2.2.5.29 Švaros kriterijus** – elementas yra švarus ir prižiūrėtas, jei jis ir jo dalys neturi netoleruojamų nešvarumų ir neatitikimų UAB „LITEXPO“ ir norminiams aktams.

- 2.2.5.30 Švara (švarus)** – suteiktų valymo ir priežiūros paslaugų reikalaujamų rezultatų atitikimas bei pasiektas ir viršytas minimalus kokybės lygis.
- 2.2.5.31 Teritorija** – valdomas ir kontroliuojamas UAB „LITEXPO“ priklausantis ar priskirtas plotas.
- 2.2.5.32 Valymas** – paslaugos teikėjo teikiamas procesas, kurio metu nuo elementų ar iš aplinkos pašalinami netoleruojami nešvarumai, naudojant įvairius įrankius, įrangą, priemones, metodus, technologijas ir veiksmus (plovimą, šluostymą, šlavimą, siurbimą, atšveitimą, šveitimą, pašveitimą, surinkimą, poliravimą, blizginimą, nuvalymą, išvalymą ir kt.), kad būtų pasiekti UAB „LITEXPO“ reikalaujami rezultatai bei valymo ir priežiūros tikslas. Valymas yra švarinimas ir švarios, saugios, reprezentatyvios bei higieniškos aplinkos užtikrinimas.
- 2.2.5.33 Valymo ir priežiūros paslaugos** – sistema, kuri teikia švarią, reprezentatyvią, saugią ir higienišką aplinką valant, prižiūrint ir teikiant su valymu bei priežiūra susijusias paslaugas, pasiekiant nustatytus reikalaujamus rezultatus bei priimtina (arba aukštesnį) kokybės lygį.
- 2.2.5.34 Priežiūra** – paslaugos teikėjo teikiamas procesas, kurio metu vyksta valymo ir kiti numatyti, nurodyti ar reikalaujami darbai, veiksmai ir sistemos suteikiančios saugią aplinką, palaikomas arba viršijamas bendrovės reikalaujamas priimtinas kokybės lygis ir UAB „LITEXPO“ suteikiamas nustatytas reikalaujamas rezultatas.
- 2.2.5.35 Valymo grafikas** – paslaugos teikėjo suplanuotas ir UAB „LITEXPO“ patvirtintas orientacinis valymo ir priežiūros proceso darbų ir užduočių sąrašas (reikalui esant apibrėžtas dienomis ir valandomis), reikalaujamiems rezultatams suteikti, kurį bendrovė gali keisti arba koreguoti.
- 2.2.5.36 Švaros palaikymas** – paslaugos teikėjo teikiamas procesas, kuris užtikrina nuolatinį ir nepertraukiamą susidariusių, atsiradusių nešvarumų ir neatitikimų pašalinimą bei kitų valymo ir priežiūros darbų atlikimą apibrėžtame objekte bei pastovus to objekto nustatyto kokybės lygio palaikymas arba viršijimas ir kitų bendrovės pavestų darbų kokybiškas atlikimas bendrovės nustatytomis dienomis ir/ar valandomis.
- 2.2.5.37 Periodinis valymas** – generalinis valymas, t. y. valymo ir priežiūros darbai, kurie įprastai atliekami priimtino kokybės lygio, higienos normų ir švaros palaikymui arba esant didesniai kiekiui nei įprasta nešvarumų ir neatitikimų panaikinimui užtikrinant reikalaujamus bendrovės rezultatus. *Pavyzdžiui, aukštuminis dulkių valymas, grindų giluminis valymas ir atšveitimas su rotacinėmis mašinomis, drėgnas minkštų baldų (įskaitant kėdžių) ir kilimų giluminis išvalymas, stiklo pertvarų pilnas nuvalymas, visų elementų detalus - generalinis valymas.*
- 2.2.5.38 Valymo ir priežiūros paslaugų tikslas** – nuolat išlaikyti nepriekaištingą funkcinių zonų švarą, reprezentatyvumą, saugią ir higienišką aplinką bei užtikrinti priimtina kokybės lygį UAB „LITEXPO“.
- 2.2.5.39 QLT-100:2017 atitikties įvertinimo sistema / modelis** – LST EN 13549:2003 standartą atitinkanti sistema, skirta įvertinti bei nustatyti, ar dviejų šalių suderintos paslaugos, veiksmai, metodai, darbai, rezultatai atitinka nustatytą priimtina minimalų kokybės lygį ir kokybinius įsipareigojimus, pateiktus, numatytus ar numatomus pagal aiškiai arba netiesiogiai išreikštus reikalavimus.
- 2.2.5.40 Rezultatas** – UAB „LITEXPO“ reikalaujami paslaugos teikėjo valymo ir priežiūros paslaugų rezultatai, kurie pateikti šiame standarte ir sutartiniuose įsipareigojimuose.
- 2.2.5.41 Valymo metodai** – paslaugos teikėjo pasirinktos ir suderintos su UAB „LITEXPO“ valymo technologijos reikalaujamiems rezultatams suteikti, jas bendrovė gali keisti arba koreguoti.
- 2.2.5.42 Bendrovė arba organizacija** – UAB „LITEXPO“

2.2.5.43 Valdytojas – UAB „LITEXPO“ paskirti skyriai arba tretieji asmenys, atsakingi už valymo ir priežiūros paslaugų administravimą ir valdymą UAB „LITEXPO“ objektuose.

2.2.6 REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKĖJUI

Paslaugų teikėjas turi dokumentuoti ir pateikti duomenis bendrovei, kaip bus teikiamos ir kontroliuojamos valymo ir priežiūros paslaugos.

Pastaba. Paslaugos teikėjas turi pateikti šiame standarte reikalaujamą informaciją per 20 darbo dienų nuo sutarties pasirašymo datos, visa informacija turi būti suderinta su bendrove ir patvirtinta raštu.

2.2.6.1 Paslaugų teikimo procedūros

2.2.6.1.1 Valymo ir priežiūros paslaugų teikimo procedūros turi būti dokumentuotos, įskaitant išsamią informaciją, kaip paslaugos teikėjas ketina vykdyti valymo ir priežiūros paslaugas. Paslaugos teikėjas turi pateikti:

2.2.6.1.1.1 Minimalius valymo ir priežiūros grafikus bei metodus. Turi būti pateikiami tik orientaciniai grafikai ir metodai. Neatsižvelgdamas į savo nustatytus grafikus ir metodus, paslaugos teikėjas turi teikti valymo ir priežiūros paslaugas tiek, kiek laikoma reikalinga, kad būtų pasiektas atitinkamas nustatytas ir reikalaujamas standartas bei įvykdyti sutartiniai įsipareigojimai ir reikalavimai.

2.2.6.1.1.2 Darbuotojų vardus ir jų skaičių; personalo, kuris dirbs visą darbo dieną, ne visą darbo dieną, bei pagalbinio, budinčio, vaduojančio personalo darbo grafikus, kaip ir kokybės kontrolės planus bei grafikus.

2.2.6.1.1.3 Įrangos ir priemonių sąrašus: įskaitant visus naudojamus reikmenis, įrangą, įrenginius bei priemones. bendrovė turi teisę reikalauti pakeisti įrenginius, įrangą ir reikmenis, priemones, jeigu tai gali sukelti riziką saugiai aplinkai ar reikalaujamiems rezultatams pasiekti. Visos naudojamos priemonės ir įranga turi derėti ir neprieštarauti REACH reglamentui, kitiems Lietuvos Respublikos teisės ir norminiams aktams bei aplinkosaugos reikalavimams. Naudojami įrankiai, įranga ir priemonės neturi kelti pavojaus aplinkai ir žmonių sveikatai.

2.2.6.1.1.4 Priemonės: chemines priemones, įskaitant jų saugos lapus, kurie dera ir neprieštarauja REACH reglamento 59 straipsniui, kitiems Lietuvos Respublikos teisės ir norminiams aktams bei aplinkosaugos reikalavimams.

2.2.6.1.1.5 Valymo ir priežiūros paslaugų valdymą: kaip šios paslaugos bus valdomos, kontroliuojamos ir suderintos su bendrovės reikalavimais, kad būtų pasiekti reikalaujami rezultatai, įskaitant duomenis apie personalo funkcijas, jų kontrolę ir kita. Išsamią informaciją apie sutartį administruojančių darbuotojų funkcijas ir pagalbos priemones, kurios bus šioms pozicijoms priimanos ir suteikiamos.

2.2.6.2 Paslaugų teikėjo struktūra ir atskaitomybės

2.2.6.2.1 Paslaugos teikėjas turi nurodyti esamas struktūras:

2.2.6.2.1.1 funkcijų pavaldumo linijas;

2.2.6.2.1.2 atskaitomybės pavaldumo linijas;

2.2.6.2.1.3 sąveiką tarp paslaugos teikėjo padalinių, įskaitant visus subrangovus;

2.2.6.2.1.4 duomenis apie bet kokį kitą personalą ir jų atsakomybes.

2.2.6.2.2 Paslaugos teikėjas turi pateikti atskaitomybės planą, kuriame būtų aiškiai išdėstyti atskaitomybės lygiai, jų valdymas ir detalizuotos pačios atskaitomybės.

2.2.6.3 Įgūdžiai ir kvalifikacija

2.2.6.3.1 Paslaugos teikėjas turi:

2.2.6.3.1.1 Pateikti įgūdžių ir kvalifikacijų santrauką, kuri bus taikoma darbuotojams, atliekantiems valymo ir priežiūros paslaugas bendrovės objektuose, įskaitant sutartį administruojančius darbuotojus bei vykdančius darbuotojų valdymą, kontrolę ir priežiūrą.

2.2.6.3.1.2 Užtikrinti, kad visi paslaugos teikėjo darbuotojai, dirbantys bendrovės objektuose, bus apmokyti ir turės atitinkamas kvalifikacijas bei įgūdžius reikalaujamiems darbams atlikti ir rezultatams įgyvendinti.

2.2.6.4 Mokymai

2.2.6.4.1 Paslaugos teikėjas turi:

2.2.6.4.1.1 Pateikti išsamius duomenis apie visų lygių darbuotojų mokymo ir permokymo programas (programos tipą, pobūdį, lygį, tikslus, rengėjo detales, trukmę, dažnumą ir kt.). Informacija turi apimti ne tik įvadinčius, bet ir kvalifikacijos tobulinimo ir kitus mokymus.

2.2.6.4.1.2 Apmokyti savo personalą pagal bendrovės vidaus saugos ir darbo taisykles, be išimčių kiekvienas darbuotojas turi jas žinoti ir jų laikytis. Paslaugos teikėjas turi vesti registrą ir jį saugoti su bendrove suderintą laikotarpį.

2.2.6.4.1.3 Užtikrinti, kad paslaugos teikėjo darbuotojų vidaus mokymo programos apima ir dera su galiojančiais teisės aktais, yra nuolat peržiūrimos ir tobulinamos. Paslaugos teikėjas turi pateikti ir suderinti vidaus mokymo programas su bendrove. Mokymų programos turi būti reguliariai peržiūrimos.

2.2.6.5 Personalas

2.2.6.5.1 Paslaugos teikėjas turi pateikti:

2.2.6.5.1.1 Paslaugos teikėjas turi pateikti informaciją apie personalą, kuris atliks kelias užduotis ar veiklas, kaip jis bus valdomas ir prižiūrimas, siekdamas užtikrinti, jog nebus neigiamo poveikio darbuotojams, jų sveikatai, paslaugų teikimui, rezultatams, paslaugų kokybės lygiui ir saugiai aplinkai.

2.2.6.5.1.2 Procedūras, kaip bus keičiami darbuotojai atostogų metu ar sutrikus sveikatai.

2.2.6.5.1.3 Neįgalių darbuotojų (jei tokių yra) programą ir jiems teikiamą reikiamą pagalbą bei priemones paslaugos teikimo metu, jų valdymą ir kontrolę.

2.2.6.5.1.4 Procedūras, kurios detalizuotų netikėtų pravaikštų (darbuotojas neatvyksta į darbą nepranešęs ar pranešęs tik prieš pamainą) valdymą, įskaitant informaciją, kaip bus garantuojamas ir kontroliuojamas paslaugos teikimas ir rezultatų įgyvendinimas tokiais atvejais.

2.2.6.5.1.5 Papildomai užsakomų paslaugų kontrolę ir resursus joms teikti.

2.2.6.5.1.6 Darbuotojų įdarbinimo procedūras, motyvavimo ir skatinimo sistemas, kontrolės priemones. Darbuotojų pasitenkinimo lygio nustatymo procedūras.

2.2.6.5.1.7 Kad reikalaujamos paslaugos būtų suteiktos, skirtų užtektinai valymo ir priežiūros darbuotojų. Kiekvieno objekto darbuotojų ir etatų skaičius turi būti suderintas su bendrove. Bendrovė turi teisę peržiūrėti teikiamus darbo resursus ir reikalauti juos pakeisti, siekdama užtikrinti saugią aplinką darbuotojams, klientams ir lankytojams ir nustatytą įsipareigojimų vykdymą.

2.2.6.6 Didelių apkrovų metas ir nenumatyti atvejai

2.2.6.6.1 Paslaugų teikėjas turi pateikti priemonių planą, kaip bus teikiamos ir atliekamos paslaugos, esant didelėms apkrovoms ir didesniems nei įprasta užsakymams arba atsiradus nenumatytiems atvejams (avarijos ir kita), įskaitant rizikų valdymo strategijas.

2.2.6.7 Paslaugų atlikimo ir įvykdymo standartai

2.2.6.7.1 Paslaugos teikėjas turi pateikti sistemas ir tvarkos aprašymą, kuri bus naudojama nepertraukiamai stebėti ir prižiūrėti reikalaujamų paslaugų atlikimą ir įvykdymą bei reikalaujamų rezultatų užtikrinimą, įskaitant informaciją:

2.2.6.7.1.1 kaip bus stebimi, prižiūrimi ir išlaikomi reikalaujami bendrovės standartai ir rezultatai;

2.2.6.7.1.2 apie kokybės kontrolės sistemų naudojimą ir palaikymą, įskaitant nuolatinį tobulinimą;

2.2.6.7.1.3 detales apie strategiją, kaip bus užtikrinama, kad valymo ir priežiūros paslaugų teikimas būtų visada sukoncentruotas į bendrovę, jos poreikius, standartus, reikalavimus, atsižvelgiant į jos darbuotojus, klientus, vartotojus ir lankytojus bei jų teises;

2.2.6.7.1.4 apie detalias procedūras, sistemas ir planus su priemonėmis iškilusioms problemoms spręsti, įskaitant skundų ir ginčų valdymą;

2.2.6.7.1.5 apie klientų ir vartotojų pasitenkinimo lygio nustatymo procedūras;

2.2.6.7.1.6 paslaugos teikėjas turi nuosekliai ir reguliariai (kaip to reikalauja techninė specifikacija, sutartiniai įsipareigojimai ir šis standartas) kontroliuoti paslaugos kokybę, suderinant savo turimas procedūras su šio standarto reikalaujamu metodu ir teikti tik tuos produktus ir paslaugas, kurie atitinka sutarties, techninės specifikacijos ir šio standarto reikalavimus, rezultatus ir kokybės lygius;

2.2.6.7.1.7 paslaugos teikėjas turi pateikti kokybės gerinimo ir reikalaujamo kokybės lygio palaikymo planą, suderinti kokybės kontrolės procesus su bendrovės reikalaujamais kokybės kontrolės procesais, pateiktais šiame standarte ir sutartiniuose įsipareigojimuose. Paslaugos teikėjas turi koordinuoti ir nuolat valdyti šiuos procesus.

2.2.6.7.1.8 užtikrinti nuolatinę kokybės kontrolę bendrovės objektuose, skirdamas užtektinai administruojančių darbuotojų. Bendrovė turi teisę peržiūrėti teikiamus administracijos darbo resursus ir reikalauti juos padidinti, siekdamas užtikrinti saugią aplinką darbuotojams, klientams ir lankytojams ir nustatytą įsipareigojimų vykdymą;

2.2.6.7.1.9 ne rečiau nei nustatytu šiame standarte dažnumu įvertinti teikiamų paslaugų kokybės atitiktį. Atitiktis (savikontrolė) turi būti vertinama pagal šio standarto reikalavimus, pateiktus metodus ir QLT-100:2017 vertinimo modelį, atitinkantį LST EN 13549:2003.

2.2.6.8 Darbo santykių strategija

2.2.6.8.1 Paslaugos teikėjas turi pateikti planą, kaip garantuos, kad, vykdydamas sutartinius įsipareigojimus su bendrove, praras kuo mažiau darbuotojų, teikiančių valymo ir priežiūros paslaugas, etatų bei darbo vietų.

2.2.6.9 Profesinės rizikos sveikatai ir darbo saugos strategijos

2.2.6.9.1 Paslaugų teikėjas turi pateikti duomenis, kaip bus įgyvendinamas, stebimas, kontroliuojamas ir užtikrinamas darbų saugos ir sveikatos taisyklių laikymasis, tai apima ir darbų rizikos įvertinimą, jų kontrolę ir taikymą.

2.2.6.10 Subrangos susitarimai

2.2.6.10.1 Jeigu dalį valymo ar priežiūros paslaugų atlieka subrangovai, paslaugų teikėjas turi aiškiai aprašyti ir pateikti bendrovei jų valdymo procedūras, įskaitant atsakomybę, atskaitomybę, reikalaujamo kokybės lygio ir rezultato užtikrinimo mechanizmus.

2.2.6.11 Rizikos ir jų valdymas

2.2.6.11.1 Paslaugos teikėjas turi pateikti rizikų valdymo programas ir planus: įtraukiant nustatytas, įvertintas ir sprendžiamas su valymu ir priežiūros paslaugomis susijusias rizikas bei jų valdymą. Rizikos planai turi būti reguliariai peržiūrimi.

2.2.6.12 Trūkumų pateikimas

2.2.6.12.1 Paslaugos teikėjas turi:

2.2.6.12.1.1 Pradėdamas vykdyti sutartinius įsipareigojimus, per nustatytą bendrovės laiką pateikti esamus trūkumus objektuose, kurie, paslaugos teikėjo manymu, gali turėti įtakos valymo ir priežiūros paslaugų kokybei. Pateikti trūkumai turi būti susiję su sugadintais ar pažeistais paviršiais, o ne su valymo ar priežiūros kokybės trūkumais. Trūkumų surašymo metu svarbu atkreipti dėmesį į pažeistas grindis, sienas, lubas ir pan. Bendrovė, atlikusi tyrimą, per protingą laiką pateikia paslaugos teikėjui atsakymą dėl trūkumų nuogastavimų, patvirtindama arba paneigdama juos. Bendrovė pagal galimybes imsis veiksmų, kad pašalintų problemas, kurios gali labai paveikti standartą. Paslaugos teikėjas, atsižvelgdamas į elementų būklę, turi teikti ir pritaikyti jiems skirtus valymo metodus ir technologijas, siekdamas reikalaujamų rezultatų.

2.2.6.12.1.2 Paslaugos teikimo metu nuolat informuoti bendrovę apie atsiradusius trūkumus, sugadinimus ar kitas aplinkybes, kurios gali neigiamai paveikti saugią darbo aplinką, valymo ir priežiūros kokybę bei reikalaujamus rezultatus. Bendrovė ir paslaugos teikėjas turi suderinti tinkamą tokios informacijos perdavimo sistemą.

2.2.6.13 Rezultatai

2.2.6.13.1 Paslaugos teikėjas turi:

2.2.6.13.1.1 nuolat kontroliuoti teikiamus rezultatus;

2.2.6.13.1.2 užtikrinti, kad reikalaujami rezultatai būtų pasiekti arba viršyti ir nuolat atitiktų nustatytus kokybės lygius;

2.2.6.13.1.3 supažindinti su bendrovės reikalaujamais rezultatais savo darbuotojus, kurie tiesiogiai arba netiesiogiai vykdo sutartines paslaugas.

2.2.6.14 PASTABA: gera valymo ir priežiūros sutartis yra ta, kurioje organizacija žino, ko ji siekia, ir aiškiai tai nurodo.

2.2.6.15 PASTABA: neišvalyta patalpa nėra nekokybiškai atliktas darbas, o reikalavimo neįvykdymas ir turi būti traktuojamas kaip sutarties pažeidimas.

2.2.6.16 PASTABA: nekokybiškai išvalyta patalpa – tai elementai, kurie buvo valomi, tačiau dalis jų neatitinka standarto reikalavimų, nustatyto kokybės lygio ir yra traktuojamas kaip kokybinis pažeidimas.

2.2.7 VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ STANDARTAS

Valymo ir priežiūros paslaugų standartu pateikiami UAB „LITEXPO“ reikalaujami rezultatai paslaugos teikėjui. Standartas pateikia reikalaujamo rezultato aprašymą, jo pasiekimą ir gauto rezultato išmatavimą bei nustatytų reikalavimų atitikimą. Standartas nurodo:

- elementus: paviršius, daiktus, įrenginius, įrangą, darbus, aplinką ir pan., priskirtus valymo ir priežiūros paslaugoms (žr. 2.2.7.4);
- elementų suskirstymą į grupes (žr. 2.2.7.3);
- vietą, kurioje teikiama valymo ir priežiūros paslauga (žr. 2.2.7.1 ir 2.2.7.2);
- valymo, priežiūros, švaros, saugios, higieniškos aplinkos ir reprezentatyvumo svarbą elementui, elementų grupei ir funkicinei zonai (žr. 14-16 lenteles);
- reikalaujamus elementų standartus (rezultatus) (žr. 2-12 lenteles);
- reikalavimus funkcinų zonų kokybės lygiams (žr. 18 lentelę);
- savikontrolės, vidaus ir išorės auditų dažnius (žr. 17 lentelę);
- kokybės lygio nustatymo mechanizmą ir atitikties įvertinimą (žr. 2.2.11).

2.2.7.1 UAB „LITEXPO“ objektų kategorijos

Bendrovės objektai yra suskirstyti į šias kategorijas:

2.2.6.1.1. pastatai (V);

2.2.6.1.2. teritorijos (Z);

2.2.7.2 UAB „LITEXPO“ funkcinės zonos

Bendrovės objektų kategorija (V) yra suskirstytos į šias funkcinės zonos:

- 2.2.6.2.1. administracines (K);
- 2.2.6.2.2. bendro naudojimo (L);
- 2.2.6.2.3. sanitarines (M);
- 2.2.6.2.4. sandėliavimo (N);
- 2.2.6.2.5. klientų aptarnavimo (O).

Bendrovės objektų kategorija (Z) yra suskirstyta į vieną funkcinę zoną:

- 2.2.6.2.6 lauko teritoriją (E).

- 2.2.6.2.7 **PASTABA:** funkcinės zonos nurodo, kur turi būti teikiama valymo ar priežiūros paslauga, pavyzdžiui, administracinės ar sanitarinės paskirties zonoje arba visose objekto kategorijos zonose.

Bendrovės funkcinės zonos suskirstytos į dvi reprezentatyvumo kategorijas (žr. 1 lentelę):

- 2.2.6.2.8 ypač aukšto (I);
- 2.2.6.2.9 aukšto (II);

1 lentelė. UAB „LITEXPO“ funkinių zonų paskirstymas pagal reprezentatyvumą

Funkcinė zona	Ypač aukšto reprezentatyvumo (I)	Aukšto reprezentatyvumo (II)
Administracinė (K)	K (I)	K (II)
Bendro naudojimo (L)	L (I)	L (II)
Sanitarinė (M)	M (I)	M (II)
Sandėliavimo (N)	N (I)	N (II)
Klientų aptarnavimo zonos (O)	O (I)	O (II)
Lauko teritorijos (E)	E (I)	E (II)

- 2.2.6.2.10 **PASTABA:** objektas gali turėti visas arba tik dalį funkinių zonų ir dalį arba visus funkinių zonų reprezentatyvumo kategorijas, tai neturi veikti valymo ir priežiūros kokybės standarto.
- 2.2.6.2.11 **PASTABA:** UAB „LITEXPO“ priima sprendimą dėl objektų funkinių zonų suskirstymo bei paskiria reprezentatyvumo lygmenį.
Pavyzdžiui, pastate esantis koridorius gali būti priskirtas prie L arba prie N zonos, atsižvelgiant į koridoriaus naudojimo paskirtį.
- 2.2.6.2.12 **PASTABA:** bendrovė neturi priskirti erdvės prie funkcinės zonos, jei apibrėžta funkcinė zona neegzistuoja objekto kategorijoje.
Pavyzdžiui, pastate esantis koridorius neturėtų būti priskirtas prie sandėliavimo funkcinės zonos, jei ji neegzistuoja tame pastate.
- 2.2.6.2.13 **PASTABA:** ta pati apibrėžta erdvė turi būti priskirta tik vienai funkicinei zonai, tačiau jos apibrėžtos erdvės gali turėti vieną arba skirtingus reprezentatyvumo kategorijas. Ta pati apibrėžta erdvė turi būti priskirta tik vienai reprezentatyvumo kategorijai
Pavyzdžiui, 3 kabinetai (101, 102, 103) yra priskirti prie bendro naudojimo funkcinės zonos (L), 2 iš 3 kabinetų (101 ir 103) priskirti prie L (II) reprezentatyvumo kategorijos, trečias kabinetas (102) priskirtas prie L (I) reprezentatyvumo kategorijos.

- 2.2.6.2.14 **PASTABA:** visi objektai turi turėti apibrėžtas funkcines zonas, o jos – apibrėžtas erdves, visos apibrėžtos erdvės – nustatytus reprezentatyvumo kategorijas.
- 2.2.6.2.15 Funkcinės zonos ar jų reprezentatyvumo kategorijos valymo ir priežiūros rezultatams neturi turėti įtakos. Bendrovė gali keisti reprezentatyvumo kategorijų ar funkcinių zonų paskirstymą be išankstinio įspėjimo, tik informuodama paslaugos teikėją, tačiau pakeitimas valymo ir priežiūros rezultatams neturi turėti įtakos, kadangi valomų ir prižiūrimų elementų bei reikalaujamų rezultatų reikalavimai yra vienodi.

2.2.6.3 UAB „LITEXPO“ funkcinių zonų elementų grupės

Bendrovės vidaus patalpų funkcinių zonų elementų grupės:

- 2.2.6.3.6 lubų;
- 2.2.6.3.7 sienų;
- 2.2.6.3.8 grindų;
- 2.2.6.3.9 inventoriaus ir įrangos;
- 2.2.6.3.10 aplinkos.

Bendrovės lauko teritorijos funkcinių zonų elementų grupės:

- 2.2.6.3.11 augalijos;
- 2.2.6.3.12 kietosios dangos;
- 2.2.6.3.13 lauko įrangos ir inventoriaus;
- 2.2.6.3.14 lauko aplinkos.

2.2.6.4 UAB „LITEXPO“ funkcinių zonų elementai

- 2.2.6.4.6 Objektai susideda iš funkcinių zonų, jos – iš elementų grupių; elementų grupės – iš bendrovės reikalaujamų valyti ir prižiūrėti elementų. Elementai nurodo, kam yra skirta valymo ir priežiūros paslauga, ir kokio rezultato reikalauja bendrovė iš paslaugos teikėjo. Valymo ir priežiūros reikalaujami rezultatai pateikiami prie kiekvieno aprašyto elemento (žr. 2-10 lenteles). Visi valymo ir priežiūros elementai arba su valymo ir priežiūros paslaugų atlikimu susiję elementai (tiesiogiai arba netiesiogiai) yra pateikti šiame standarte.
- 2.2.6.4.7 Nesvarbu, kuriame bendrovės objekte yra elementas, jo valymas, priežiūra ir reikalaujamas rezultatas turi būti toks, kaip reikalauja šis standartas ir sutartiniai įsipareigojimai. Visi techninėje specifikacijoje įvardinti valomi ir prižiūrimi elementai ar su valymu ir priežiūra susiję darbai yra priskiriami prie nurodytų šiame standarte elementų.
- 2.2.6.4.8 Paslaugos teikėjas bendrovei turi teikti valymo ir priežiūros paslaugas, įskaitant visus šiame standarte pateiktus elementus. Valymo ir priežiūros paslaugos neteikiamos tiems elementams ar jų dalims, kurie įvardinti kaip nevalomi ir neprižiūrimi techninėje specifikacijoje, specialiuose nurodymuose.
- Pavyzdžiui, techninėje specifikacijoje reikalaujama atlikti valymo ir priežiūros paslaugas X objekto persirengimo kambaryje, specialiuose nurodymuose pabrėžta, jog paslaugos teikėjas neturi valyti vidinės persirengimo spintelių dalies. Tai reiškia, jog paslaugos teikėjas turi suteikti valymo ir priežiūros paslaugą visiems persirengimo kambario (funkcinės zonos) elementams, išskyrus vidinę persirengimo spintelių dalį, atliktas darbas turi atitikti nustatytus rezultatus, jeigu specialiose nurodymuose nėra*

pateikta nevalomų vienetų, tai reiškia, jog paslaugos teikėjas turi teikti valymo ir priežiūros paslaugas visiems elementams ir jų dalims.

2.2.6.4.9 PASTABA: jei techninėje specifikacijoje yra identifikuoti elementai arba jų dalys, kuriems valymo ir priežiūros paslauga neturi būti teikiama, tai reiškia, jog paslaugos teikėjas prisiima atsakomybę valymo ir priežiūros paslaugas teikti visiems elementams nurodytoje funkcinėje zonoje, išskyrus elementus arba jų dalis, kuriems UAB „LITEXPO“ reikalauja neteikti valymo ir priežiūros paslaugos, jei techninė specifikacijoje nėra nurodyti nevalomi elementai arba jų dalys, paslaugos teikėjas prisiima atsakomybę valymo ir priežiūros paslaugas teikti visiems funkcinės zonos elementams .

2.2.6.4.10 Pagal šį standartą visos funkcinės zonos yra suskirstytos į elementus, kuriems turi būti teikiamos valymo ir priežiūros paslaugos. Elementai ar jų dalys, kuriems valymo ir priežiūros paslaugos neturi būti teikiamos, tai turi būti aiškiai apibrėžta techninėje specifikacijoje. Neatsižvelgiant į tai, kur yra elementas, valymo ir priežiūros paslaugos turi būti suteiktos taip, kaip reikalauja šis standartas.

2.2.6.4.11 PASTABA: atliekamos vienkartinės valymo ar priežiūros paslaugos taip pat turi atitikti nustatytus rezultatų reikalavimus. Priimdamas atliktas paslaugas valdytojas turėtų patikrinti, ar reikalaujami darbai atitinka nustatytus rezultatų reikalavimus. Jei neatitinka, paslaugos teikėjas turi ištaisyti identifikuotus neatitikimus per nustatytą šiame standarte laikotarpį. Valdytojas turi priimti tik tuos darbus ir paslaugas, kurie pilnai atitinka nustatytus rezultato reikalavimus.

2.2.6.5 UAB „LITEXPO“ elementų valymo ir priežiūros standartas

2.2.7.5.1 Bendrovės patalpų ir teritorijos elementai, kuriems turi būti teikiamos valymo ir priežiūros paslaugos, yra atitinkamai sugrupuoti į elementų grupes. Neatsižvelgiant į tai, kuriame bendrovės objekte yra elementas, jo valymo ir priežiūros paslaugos rezultatas turi būti toks, kaip reikalauja šie standarto aprašymai (žr. 2-10 lenteles).

2 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpos. Reikalaujami lubų grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Lubos	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Lubos	Neturi būti voratinklų, susikaupusių dulkių, prilipusių šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Lubų atributai	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Davikliai	Neturi būti voratinklų, dulkių sankaupų ir dėmių bei kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Šviestuvai	Neturi būti voratinklų, dulkių sankaupų, vabzdžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Ventiliacijos sistemos	Neturi būti voratinklų, dulkių, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti nešvarumų bei neatitikimų

3 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpos. Reikalaujami sienų grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Sienos	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Sienos	Neturi būti voratinklų, dulkių, dėmių, nuotekų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, prilipusių šiukšlių, kalkių, muilo ir vandens nubėgimo žymių, plaukų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dangos yra nublizgintos
			Pertvaros (ne stiklo)	Neturi būti voratinklų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Metalo konstrukcijos	Neturi būti voratinklų, dulkių, dėmių, aptaškymų, apnašų, šiukšlių, trupinių, purvo ar smėlio sankaupų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios dalys nublizgintos
			Kolonos	Neturi būti voratinklų, dulkių, dėmių, aptaškymų, prilipusių trupinių ar šiukšlių, apnašų, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti voratinklų, dulkių, dėmių, nuotekų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, prilipusių šiukšlių, kalkių, muilo ir vandens žymių, plaukų, aptaškymų, trupinių ir kitų nešvarumų. Blizgios elementų dangos yra nublizgintos
Sienų atributai	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	El. jungikliai	Neturi būti voratinklų, dulkių, aptaškymų, dėmių, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kištukiniai lizdai	Neturi būti voratinklų, dulkių, aptaškymų, dėmių, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų

			Davikliai	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų, dėmių, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Grotelės	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių, prilipusių trupinių, šiukšlių, nubėgimų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Sensoriai	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų, dėmių, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Metalo konstrukcijos	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių, trupinių, šiukšlių, pirštų antspaudų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Porankiai	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, apnašų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Laikikliai	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Panelės	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, apnašų, šiukšlių, trupinių, pirštų antspaudų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Paveikslai	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgūs paviršiai yra nublizginti
			Radiatoriai	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, aptaškymų, šiukšlių, trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Vamzdžiai	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, aptaškymų, šiukšlių, trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Gesintuvai	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, aptaškymų, šiukšlių, trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kondicionieriai	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, šiukšlių, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Ventiliacijos sistemos	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Sienų juostos	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Paveikslų rėmai	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Durys	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Dekoracijos	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, šiukšlių, trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, nuotekų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, prilipusių šiukšlių, kalkių, muilo ir vandens žymių, plaukų, aptaškymų, trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dangos yra nublizgintos
			Durys	Neturi būti voratinklių, pirštų antspaudų, dulkių, dėmių, aptaškymų, prilipusių trupinių, lipdukų, purvo, kalkių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Durų rėmai	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, aptaškymų, prilipusių trupinių, purvo, lipdukų, kalkių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Durų rankenos	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, pirštų antspaudų, aptaškymų, prilipusių trupinių, purvo, kalkių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Grotelės	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių, prilipusių trupinių, šiukšlių, nubėgimų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Stiklas	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Durų tvirtinimo detalės	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti voratinklių, pirštų antspaudų, dulkių, dėmių, aptaškymų, prilipusių trupinių, purvo, kalkių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Stiklas	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Veidrodžiai	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Rėmai	Neturi būti dulkių, voratinklių, nubėgimų, aptaškymų, apnašų dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Pertvaros	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Žaliuzės	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Palangės	Neturi būti voratinklių, dulkių, dėmių, trupinių, šiukšlių, aptaškymų, matinės spalvos plėvelės, lipdukų, dažų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos

4 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpos. Reikalaujami grindų grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Grindys	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Kietoji danga	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, purvo, sąslavų, atliekų, smėlio, žemių, dėmių, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Minkštoji danga	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, sąslavų, atliekų, purvo, smėlio, žemių, dėmių, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, purvo, smėlio, žemių, dėmių, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
Grindų atributai	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Grindų šonai ir kampai	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, purvo, sąslavų, atliekų, smėlio, žemių, dėmių, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Grindys po inventoriumi, įranga ir įrenginiais	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, sąslavų, atliekų, purvo, smėlio, žemių, dėmių, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Trapai	Neturi būti šiukšlių, trupinių, dulkių, sąslavų, atliekų, purvo, smėlio, žemių, dėmių, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Grindjuostės	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, dulkių, purvo, kalkių, sąslavų, atliekų, šiukšlių, smėlio, žemių, dėmių, apnašų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kilimėliai	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, sąslavų, atliekų, dulkių, purvo, smėlio, žemių, dėmių, apnašų, slidumo, slidžių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, voratinklių, trupinių, sąslavų, atliekų, dulkių, purvo, smėlio, žemių, dėmių, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų ir kitų nešvarumų, slidumo, slidžių nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos

5 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpos. Reikalaujami inventoriaus ir įrangos grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai		
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus	Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui

+370 5 245 4500 | info@litexpo.lt | www.litexpo.lt | Laisvės pr. 5, LT-04215, Vilnius

Uždaroji akcinė bendrovė | įmonės kodas 120080713 | PVM kodas LT200807113 | AS LT58 7180 3000 4746 7340 ARTEA BANKAS, AB

Joint Stock Company | company code 120080713 | VAT LT200807113 | IBAN LT58 7180 3000 4746 7340 ARTEA BANKAS AB

Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Baldai	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Stalai	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kėdės	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Spintos	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Suolai	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Lentynos	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Minkštieji baldai (sofos, kėslai ir kita)	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti voratinklių, dulkių, šiukšlių, trupinių, plaukų, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
Įranga	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Kompiuteriai	Neturi būti voratinklių, trupinių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Spausdintuvai	Neturi būti voratinklių, trupinių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Televizoriai	Neturi būti voratinklių, trupinių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Šaldytuvai	Neturi būti voratinklių, trupinių, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Mikrobangų krosnelės	Neturi būti voratinklių, trupinių, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Viryklės/indų plovimo mašinos	Neturi būti voratinklių, trupinių, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Vandens/maisto/kavos aparatai	Neturi būti voratinklių, trupinių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Stelažai/vitrinos	Neturi būti voratinklių, trupinių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Telefonai	Neturi būti voratinklių, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Darbai skirta įranga	Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
Šiukšliadėžės	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Šiukšliadėžės	Ištuštintos, įkloti šiukšlių maišai. Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Peleninės	Ištuštintos. Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Konteineriai	Ištuštinti, įkloti šiukšlių maišai. Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Popieriaus smulkintuvai	Ištuštinti. Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti voratinklių, trupinių, šiukšlių, sąšlavų, atliekų, dulkių, aptaškymų ar nubėgimų, dėmių, pirštų antspaudų, matinės spalvos plėvelės, apnašų, dažų, lipdukų, prilipusių šiukšlių ar trupinių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elementų dalys yra nublizgintos
Sanitarinė įranga	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Higienos laikikliai	Neturi būti voratinklių, dulkių, apnašų, dėmių, trupinių, šiukšlių, pirštų antspaudų, muilo ir vandens žymių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Unitazai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Unitazų dangčiai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Unitazų šepečiai ir laikikliai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Pisuarai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Bidė	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Kriauklės	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Plautuvės	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Vonios	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos

+370 5 245 4500 | info@litexpo.lt | www.litexpo.lt | Laisvės pr. 5, LT-04215, Vilnius

Uždaroji akcinė bendrovė | įmonės kodas 120080713 | PVM kodas LT200807113 | AS LT58 7180 3000 4746 7340 ARTEA BANKAS, AB

Joint Stock Company | company code 120080713 | VAT LT200807113 | IBAN LT58 7180 3000 4746 7340 ARTEA BANKAS AB

			Duškai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Praustuvės	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Maišytuvai	Neturi būti voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Tvirtinamoji santechnikos įranga	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Rankų džiovintuvai	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos
			Kita*	Neturi būti trupinių, voratinklių, dulkių, purvo, dėmių, plaukų, matinės spalvos plėvelės, kalkių, rūdžių, lipdukų, apnašų, nubėgimų, aptaškymų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Blizgios elemento dalys yra nublizgintos

6 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpos. Reikalaujami aplinkos grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Kvapaspas	Neturi būti tyrančių nešvarumų	Nėra neatitikimų	Kvapaspas	Neturi būti nemalonių, naudojamų chemijos, kvapų ir kitų panaikinančių kvapų bei neatitikimų
Bendra tvarka	Turi būti reprezentatyviai, tvarkingai ir saugiai palikta valoma ir prižiūrima aplinka.	Nėra neatitikimų	Tvarka ir reprezentatyvumas	Turi būti reprezentatyviai, tvarkingai ir saugiai palikta valoma ir prižiūrima aplinka, neturi būti cheminių ar valymui skirtų priemonių, naudojamų įspėjamieji ženklai. Užtikrinta saugi aplinka.
Valymo aplinka	Užtikrinta saugi aplinka	Nėra neatitikimų	Valymo aplinka	Neturi būti nukritusių, nusėdusių, prilipusių ir susikaupusių nešvarumų, cheminės priemonės pažymėtos atitinkamai lipdukais ir yra identifikuojamos, naudojama spalvų kodų sistema, valymui skirtos priemonės tvarkingai išdėstytos ir atitinka darbo ir saugos reikalavimus. Užtikrinta saugi aplinka

7 lentelė. UAB „LITEXPO“. Lauko teritorija. Reikalaujami augalijos grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Žaliosios zonos	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Vejos	Neturi būti šiukšlių, atliekų, nuorūkų, medžių gabalų, šakų, lapų, butelių, sankaupų, ekskrementų ir kitų nešvarumų. Nupjauta žolė yra pašalinta iš teritorijos arba sumulčiota. Palaikomas tolygus vejos aukštis 5–7 cm, vejos aukštis po pjovimo turi būti tolygus 3–5 cm aukščio. Veja neturi būti išdegusi, išsausėjusi. Neturi būti savaime išaugusių krūmų, medelių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Pievos	Neturi būti šiukšlių, atliekų, nuorūkų, medžių gabalų, šakų, lapų, butelių, sankaupų, ekskrementų ir kitų nešvarumų. Nupjauta žolė yra pašalinta iš teritorijos. Palaikomas tolygus pievos aukštis 10–15 cm, pievos aukštis po pjovimo turi būti tolygus 5–7 cm aukščio. Veja neturi būti išdegusi, išsausėjusi. Neturi būti savaime išaugusių krūmų, medelių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, atliekų, nuorūkų, medžių gabalų, šakų, lapų, butelių, sankaupų, ekskrementų ir kitų nešvarumų. Nupjauta žolė yra pašalinta iš teritorijos. Palaikomas tolygus žolės aukštis 5–10 cm, žolės aukštis po pjovimo turi būti tolygus 3–5 cm aukščio. Žolė neturi būti išdegusi, išsausėjusi. Neturi būti savaime išaugusių krūmų, medelių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Vienmečiai augalai	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Gėlynai	Turi būti patręštos, palaistytos, papurentos, išravėtos, apkarpytos. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Dekoratyviniai augalai	Turi būti patręšti, palaistyti, papurentos, išravėti, apkarpyti. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Turi būti patręštos, palaistytos, išravėtos, apkarpytos. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Daugiamečiai augalai	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Gyvatvorės	Turi būti patręštos, palaistytos, išravėtos, apkarpytos. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Krūmai	Turi būti patręšti, palaistyti, išravėti, apkarpyti. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Gėlynai	Turi būti patręštos, palaistytos, papurentos, išravėtos, apkarpytos. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Vijokliniai augalai	Turi būti patręšti, palaistyti, išravėti, apkarpyti. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Medžiai	Neturi būti išsistebusių šakų, lipdukų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Turi būti išlaikytą lajų forma, nudžiūvusios šakos panaikintos
			Kita*	Turi būti patręšta, palaistyta, išravėta, tolygiai apkarpyta. Neturi būti nudžiūvusių gėlių, piktžolių, šiukšlių, nuorūkų, lapų, šakų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų

8 lentelė. UAB „LITEXPO“. Lauko teritorija. Reikalaujami kietosios dangos grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Pėsčiųjų zonos	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Šaligatviai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Pėsčiųjų takai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Pėsčiųjų aikštelės	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Balkonai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių

			Laiptai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Lauko terasos	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Rūkymui skirtos zonos	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Laiptai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Neigaliesiems pritaikytos vietos	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Kojų grotelės, trapai	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
Transporto zonos	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Automobilių stovėjimo aikštelės	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Važiuojamosios dalys	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
Kitos zonos	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Šiukšlių konteinerių zonos	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių
			Kita*	Neturi būti šiukšlių, purvo, druskos ir smėlio sankaupų, sąslavų, gumos, samanų, lapų, sniego, ledo, žolės, dažų, nuorūkų, šakų, ekskrementų, išmatų, lapų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų. Dangos turi būti neslidžios ir neturėti slidžių dėmių

9 lentelė. UAB „LITEXPO“. Lauko teritorija. Reikalaujami lauko įrangos ir inventoriaus grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Lauko inventorius	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Šiukšliadėžės	Ištuštintos, įkloti šiukšlių maišai. Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Peleninės	Ištuštintos, neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Šiukšlių konteineriai	Ištuštinti, neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Gėlių vazonom	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Lauko baldai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Užkardai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Nuorodos ir ženklai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Tvoros ir vartai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
Su pastatu susijęs inventorius	Neturi būti nešvarumų	Nėra neatitikimų	Kita*	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Centriniai įėjimai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Pagalbiniai įėjimai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Avariniai išėjimai	Neturi būti voratinklų, dėmių, apibėgimų, apnašų, gumos, išmatų, samanų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Stiklai	Neturi būti voratinklų, lipdukų, dėmių, apibėgimų, išmatų, apnašų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Palangės	Neturi būti voratinklų, gumos, dėmių, apibėgimų, samanų, sąslavų, lapų, atliekų, apnašų, išmatų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Stogai ir stogeliai	Neturi būti voratinklų, gumos, dėmių, apibėgimų, sąslavų, atliekų, varveklų, apnašų, lapų, samanų, šakų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Durys, durų rėmai	Neturi būti voratinklų, lipdukų, dėmių, apibėgimų, sąslavų, atliekų, apnašų, išmatų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Lauko įėjimo lubos	Neturi būti voratinklų, varveklų ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Stoginės	Neturi būti voratinklų, gumos, dėmių, apibėgimų, sąslavų, varveklų, sankaupų, lapų, samanų, atliekų, išmatų, ekskrementų, apnašų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Dekoracijos	Neturi būti voratinklų, gumos, dėmių, apibėgimų, sąslavų, lapų, atliekų, apnašų, išmatų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Vandens surinkimo latakai	Neturi būti voratinklų, gumos, lapų, išmatų, dėmių, apibėgimų, sąslavų, atliekų, apnašų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų
			Kita*	Neturi būti voratinklų, gumos, dėmių, apibėgimų, sniego, ledo, varveklų, sąslavų, išmatų, ekskrementų, atliekų, apnašų, šiukšlių ir kitų nešvarumų bei neatitikimų

10 lentelė. UAB „LITEXPO“. Lauko teritorija. Reikalaujami lauko aplinkos grupės elementų standartai ir rezultatai

UAB „LITEXPO“ reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai				
Reikalaujami valymo ir priežiūros paslaugų standartai (rezultatai) / kokybinis kriterijus			Elemento detalizavimas	Reikalavimai paslaugos teikėjui
Elementas	Švaros kriterijus	Kokybės kriterijus		
Bendra tvarka	Neturi būti nešvarumų	Užtikrintas estetiškumas, reprezentatyvumas ir saugi aplinka	Bendra tvarka	Turi būti reprezentatyviai, tvarkingai ir saugiai palikta valoma ir prižiūrima aplinka, neturi matytis paliktų darbo įrankių ar kitų priemonių, naudojamų įspėjamieji ženklai. Užtikrinta saugi aplinka. Nėra neatitikimų

*Kiti bendrovės priskirti paviršiai bei elementų dalys, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai susiję su elementu.

2.2.7 REKOMENDUOJAMI MINIMALŪS FUNKCINIŲ ZONŲ VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ DAŽNIAI

2.2.8.1 UAB „LITEXPO“ rekomenduojamas minimalus funkcinių zonų valymo ir priežiūros paslaugų dažnumas pateiktas 11 lentelėje. Valdytojas turėtų laikytis rekomenduojamų minimalių paslaugų teikimo dažnių, kad būtų užtikrinta optimali funkcinės zonos būklė. Esant optimaliai funkcinių zonų būklei, nurodyti valymo ir priežiūros paslaugų dažniai turėtų būti išlaikomi. Valymo ir priežiūros paslaugų dažniai gali būti persvarstyti ir laikinai padidinti atsiradus specialioms sąlygoms (*pavyzdžiui, sezoniškumui, netikėtai padidėjus darbuotojų, klientų, renginių srautui ir kita*).

2.2.8.2 Didinant valymo ir priežiūros dažnius būtina atsižvelgti ir įvertinti atsiradusio poreikio priežastį, tokiais atvejais verta padidinti dažnį kai kuriems pavieniams elementams, ne visai funkicinei zonai (*pavyzdžiui, žiemą padaugėjus kritulių L (II) galima užsakyti valymo ir priežiūros paslaugas tik grindų elementams, dažnai kitiems elementams neigiamos įtakos šios specialios sąlygos neturėtų kelti; arba galima užsisakyti papildomą keičiamą kilimėlį, kuris apsaugotų grindų dalį, tai mažiau neigiamai veiktų kokybės lygį*). Valdytojas pateiktus minimalius valymo ir priežiūros paslaugų dažnumus gali didinti, tačiau mažinami jie neturėtų būti.

13 lentelė. UAB „LITEXPO“ minimalus reikalaujamas valymo ir priežiūros paslaugų dažnumas

Funkcinė zona	UAB „LITEXPO“ minimalus reikalaujamas valymo ir priežiūros paslaugų dažnumas, esant optimaliai funkcinių zonų būklei	
	Ypač aukšto reprezentatyvumo kategorija (I)	Aukšto reprezentatyvumo kategorija (II)
Administracinė (K)	K (I): kiekvieną dieną su galimybe papildomai prižiūrėti	K (II): ne mažiau nei 2 kartus per savaitę
Bendro naudojimo (L)	L (I): kiekvieną dieną su galimybe papildomai prižiūrėti	L (II): kiekvieną dieną
Sanitarinė (M)	M (I): kiekvieną dieną su galimybe papildomai prižiūrėti	M (II): kiekvieną dieną
Sandėliavimo (N)	N (I): kartą per savaitę	N (II): 2 kartus per mėnesį
Klientų aptarnavimo (O)	O (I): kiekvieną dieną su galimybe papildomai prižiūrėti	O (II): kiekvieną dieną
Lauko teritorija (E)	E (I): kiekvieną dieną	E (II): ne mažiau nei 3 kartus per savaitę

2.2.9 FUNKCINIŲ ZONŲ RIZIKOS KATEGORIJOS

2.2.9.1 Bendrovė turi 12 funkcinių zonų kategorijų: 10 priklauso vidaus patalpoms IR 2 – lauko teritorijai. Šios funkcinės zonos yra įvertintos pagal rizikos kategorijas, kurios atspindi valymo ir priežiūros paslaugų dažnumą, intensyvumo poreikį. Rizikos kategorijų nuo A iki D žymenys atitinka elementų, pagrįstų kryžminių nuorodų schemų, žymenis.

2.2.9.2 Rizikos kategorijos:

2.2.9.2.1 I – labai aukšta (žr. 2.2.9.5);

2.2.9.2.2 II – aukšta (žr. 2.2.9.6);

2.2.9.2.3 III – vidutinė (žr. 2.2.9.7);

2.2.9.2.4 IV – žema (žr. 2.2.9.8).

2.2.9.3 Atsižvelgdama į funkcinės zonos veiklos specifiką bendrovė gali pakeisti kategorijos rizikos lygį, funkcinės zonos rizikos lygį ar elemento svarbumą vertinimo atžvilgiu pagal susidariusią situaciją, tačiau valymo ir priežiūros paslaugų rezultatų reikalavimai neturėtų būti keičiami. Papildomai dėl svarbesnių atskirų

elementų funkcinėse zonose didesnė svarba pritaikyta ir pačioms funkcinėms zonoms, atsižvelgiant į rizikos kategoriją. Bendrovė gali keisti funkcinės zonos rizikos kategorijas, svarbumą, didinti svorius, taikomus konkrečiose funkcinėse zonose, jei yra toks poreikis. Vis dėlto koeficiento svoris funkcinėms zonoms mažinamas neturėtų būti.

2.2.9.4 Keturios valymo ir priežiūros paslaugų svarbumo kategorijos nurodo valymo ir priežiūros paslaugų lygį, intensyvumą, higieniškos ir saugios aplinkos palaikymą, kurį reikia atitikti reikalaujamam standartui pasiekti. Kai kurių funkcinių zonų nereikia taip intensyviai valyti kaip kitų, kad būtų išlaikomas reikalaujamas standartas.

2.2.9.5 Labai aukšta rizikos kategorija (A):

2.2.9.5.1 Reikalingas valymo, priežiūros ir švaros lygis – labai aukštas, kokybės lygis kritiškai svarbus.

2.2.9.5.2 Valymo, priežiūros ir švaros standartas šios kategorijos funkcinėse zonose kritiškai svarbus. Funkcinės zonos ir elementai priskirti prie labai aukštos rizikos kategorijos, todėl valymo ir priežiūros kokybės standartas turi būti ne žemesnis nei labai aukšto lygio. Valymo ir priežiūros rezultatai turi būti pasiekti ir išlaikyti per aukštą valymo ir priežiūros intensyvumą. Šiai zonai priskiriama ypač didelė tikimybė, jog nekokybiškai išvalytos ar prižiūrimos zonos ar zonose esantys elementai gali suteikti negatyvų požiūrį į bendrovės įvaizdį. Atsiranda labai didelė skundų rizika, dėl nekokybiško valymo ir priežiūros galima prarasti pasitikėjimą, jog nesuteikiama švari, reprezentatyvi ir higieniška aplinka. Šiose zonose paslaugos teikėjas ir valdytojas turi vykdyti nuolatinę kokybės kontrolę. Bendrovei priimtinas šiai kategorijai nustatytas minimalus ir aukštesnis už nustatytą minimalų valymo ir priežiūros kokybės lygis.

2.2.9.5.3 Šiai kategorijai yra priskirtos keturios funkcinės reprezentatyvumo kategorijos:

2.2.9.5.3.1 klientų aptarnavimo O (I);

2.2.9.5.3.2 klientų aptarnavimo O (II);

2.2.9.5.3.3 sanitarinė M (I);

2.2.9.5.3.4 sanitarinė M (II).

2.2.9.6 Aukštos rizikos kategorija (B):

2.2.9.6.1 Reikalingas valymo, priežiūros ir švaros lygis – aukštas, kokybės lygis ypač svarbus.

2.2.9.6.2 Valymo, priežiūros ir švaros standartas šios kategorijos funkcinėse zonose labai svarbus. Funkcinės zonos ir elementai priskirti prie aukštos rizikos kategorijos, todėl valymo ir priežiūros kokybės standartas turi būti ne žemesnis nei aukštas. Valymo ir priežiūros rezultatai turi būti pasiekti ir išlaikyti per reguliarių ir suplanuotą valymo intensyvumą. Šiai zonai priskiriama labai didelė tikimybė, jog nekokybiškai išvalytos ar prižiūrimos zonos ar zonose esantys elementai gali suteikti negatyvų požiūrį į bendrovės įvaizdį. Atsiranda didelė skundų rizika, dėl nekokybiško valymo ir priežiūros galima prarasti pasitikėjimą, jog nesuteikiama švari, reprezentatyvi ir higieniška aplinka. Šiose zonose paslaugos teikėjas ir valdytojas turi vykdyti pastovią kokybės kontrolę. Bendrovei priimtinas šiai kategorijai nustatytas minimalus ir aukštesnis už nustatytą minimalų valymo ir priežiūros kokybės lygis.

2.2.9.6.3 Šiai kategorijai yra priskirtos dvi funkcinės reprezentatyvumo kategorijos:

2.2.9.6.3.1 administracinės K(I);

2.2.9.6.3.2 bendro naudojimo L (I);

2.2.9.7 Vidutinės rizikos kategorija (C):

2.2.9.7.1 Reikalingas valymo, priežiūros ir švaros lygis – vidutinis, kokybės lygis labai svarbus.

2.2.9.7.2 Valymo, priežiūros ir švaros standartas šios kategorijos funkcinėse zonose svarbus. Funkcinės zonos ir elementai yra priskirti prie vidutinės rizikos kategorijos, todėl valymo ir priežiūros kokybės standartas turi būti ne žemesnis nei vidutinis. Valymo rezultatai turi būti pasiekti ir išlaikyti per reguliarią ir suplanuotą valymo intensyvumą, paliekant galimybę stebėti valymo poreikį. Šiai zonai priskiriama vidutinė tikimybė, jog nekokybiškai išvalytos ar prižiūrimos zonos ar zonose esantys elementai gali suteikti negatyvų požiūrį į bendrovės įvaizdį. Atsiranda ganėtinai didelė skundų rizika, dėl nekokybiško valymo ir priežiūros galima prarasti pasitikėjimą, jog nesuteikiama švari, reprezentatyvi ir higieniška aplinka. Šiose zonose paslaugos teikėjas ir valdytojas turi vykdyti reguliarią kokybės kontrolę. Bendrovei priimtinas šiai kategorijai nustatytas minimalus ir aukštesnis už nustatytą minimalų valymo ir priežiūros kokybės lygis.

2.2.9.7.3 Šiai kategorijai yra priskirtos dvi funkcinės reprezentatyvumo kategorijos:

2.2.9.7.3.1 administracinės K(II);

2.2.9.7.3.2 bendro naudojimo L (II);

2.2.9.8 **Žemos rizikos kategorija (D):**

2.2.9.8.1 Reikalingas valymo, priežiūros ir švaros lygis – vidutinis, kokybės lygis svarbus.

2.2.9.8.2 Valymo, priežiūros ir švaros standartas šios kategorijos funkcinėse zonose išlieka svarbus. Funkcinės zonos ir elementai priskirti prie vidutinės rizikos kategorijos, todėl valymo ir priežiūros kokybės standartas turi būti ne žemesnis nei vidutinio lygio. Valymo ir priežiūros rezultatai turi būti pasiekti ir išlaikyti per reguliarią ir suplanuotą valymo intensyvumą arba projekto pagrindu ir paliekant galimybę stebėti valymo poreikį. Šiai zonai priskiriama vidutinė tikimybė, jog nekokybiškai išvalytos ar prižiūrimos zonos ar zonose esantys elementai gali suteikti negatyvų požiūrį į bendrovės įvaizdį. Atsiranda maža skundų rizika, dėl nekokybiško valymo ir priežiūros galima prarasti pasitikėjimą, jog nesuteikiama švari, reprezentatyvi ir higieniška aplinka. Šiose zonose paslaugos teikėjas ir valdytojas turi vykdyti reguliarią kokybės kontrolę. Bendrovei priimtinas šiai kategorijai nustatytas minimalus ir aukštesnis už nustatytą minimalų valymo ir priežiūros kokybės lygis.

2.2.9.8.3 Šiai kategorijai yra priskirtos dvi funkcinės reprezentatyvumo kategorijos:

2.2.9.8.3.1 sandėliavimo N (I)

2.2.9.8.3.2 sandėliavimo N (II)

2.2.10 KRYŽMINIŲ NUORODŲ SCHEMOS

2.2.10.1 Standarte yra išskiriamos kryžminės nuorodų schemos vidaus patalpų ir teritorijos funkcinėms zonoms.

2.2.10.2 Elementu paremtos kryžminių nuorodų schemos pateikia kiekvieno grupių elemento rizikos kategoriją atsižvelgiant į kiekvieno elemento ir funkcinės zonos rizikos kategoriją. Elementai atitinka aukščiau pateikto standarto ir reikalaujamų rezultatų pateiktus elementus, kurie yra identifikuoti kaip bendrovės valymo ir priežiūros paslaugoms priskirti elementai (žr. 2-10 lenteles). Reikalaujamas kiekvienos funkcinės zonos rizikos kategorijos valymo ir priežiūros kokybės lygis taip pat yra pateikiamas kryžminių nuorodų schemose.

2.2.10.3 Bendrovė reikalauja keturių valymo, priežiūros ir švaros standartų:

2.2.10.3.1 kritiškai svarbaus;

2.2.10.3.2 ypač svarbaus;

2.2.10.3.3 labai svarbaus;

2.2.10.3.4 svarbaus.

2.2.10.4 Šie keturi valymo, priežiūros ir švaros standartai atitinka keturias funkcinės zonos rizikos kategorijas ir yra iki galo aprašyti kiekviename iš elementų grupių ir elementų, pagrįstų kryžminės nuorodos schemose. Kryžminių nuorodų schemose naudojama svarbos svorių sistema, kuri taikoma elementams ir funkcinės zonos rizikos kategorijai (A, B, C arba D). Detalesnė informacijos apie svorių koeficientus ir jų skaičiavimą yra pateikta valymo ir priežiūros paslaugų atitikties reikalavimams įvertinimo nustatymo skyriuje (2.2.11).

12 lentelė. UAB „LITEXPO“. Vidaus patalpų funkcinį nuorodų schema

Elementai	UAB "LITEXPO" vidaus patalpų funkcinės zonos									
	Labai aukšta rizika				Aukšta rizika		Vidutinė rizika		Žema rizika	
	Klientų aptarnavimo O (I)	Klientų aptarnavimo O (II)	Sanitarinės zonos M (I)	Sanitarinės zonos M (II)	Administracinės zonos K (I)	Bendro naudojimo zonos L (I)	Administracinės zonos K (II)	Bendro naudojimo zonos L (II)	Sandėliavimo zonos N (I)	Sandėliavimo zonos N (II)
Lubų grupės elementai										
Lubos	C	C	C	C	C	C	D	D	D	D
Lubų atributai	C	D	D	D	C	D	D	D	D	D
Sienų grupės elementai										
Sienos	A	B	B	B	A	B	B	B	C	C
Sienų atributai	B	C	C	D	C	C	D	D	D	D
Durys	B	B	B	C	B	C	B	C	C	C
Stiklas	A	B	B	B	A	B	B	C	D	D
Grindų grupės elementai										
Grindys	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Grindų atributai	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Įrangos ir inventoriaus grupės elementai										
Baldai	B	B	C	C	A	B	B	B	D	D
Įranga	B	C	C	C	B	C	C	C	D	D
Šiuikšlaidžės	C	D	B	C	C	D	D	D	D	D
Sanitarinė įranga	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Aplinkos grupės elementai										
Kvapės	A	A	A	A	B	C	B	B	D	D
Bendra tvarka	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Valymo aplinka	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

13 lentelė. UAB „LITEXPO“. Teritorijos funkcinį zonų kryžminių nuorodų schema

Elementai	UAB "LITEXPO" teritorijos funkcinės zonos	
	Aukšta rizika	Vidutinė rizika
	Lauko teritorija (EI)	Lauko teritorija E (II)
Augalijos grupės elementai		
Žaliosios zonos	A	B
Vienmečiai augalai	A	C
Daugiametiniai augalai	A	B
Kietosios dangos grupės elementai		
Pėsčiųjų zonos	A	A
Transporto zonos	A	A
Kitos zonos	B	C
Lauko įrangos ir inventoriaus grupės elementai		
Lauko inventoriaus	B	C

Su pastatu susijęs inventorius	A	A
Lauko aplinkos grupės elementai		
Bendra tvarka	A	A

2.2.11 VALYMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ ATITIKTIES REIKALAVIMAMS NUSTATYMAS

UAB „LITEXPO“ teikiamų valymo ir priežiūros paslaugų atitiktis reikalavimams ir kokybės lygis turi būti nustatomas vidinio ir išorinio auditų ne rečiau nei šiame standarte nustatytais dažniais. Paslaugos teikėjas turi vykdyti savikontrolės auditus ne rečiau nei šiame standarte nustatytais dažniais.

2.2.11.1 Auditų tipai, apimtis ir dažniai

2.2.11.1.1 Siekdamas išlaikyti aplinkosaugos reikalavimus, kokybės gerinimo, higienos normų, darbuotojų ir klientų pasitenkinimo lygį paslaugos teikėjas išsamiai, nuolatos ir sistemingai stebėti, kontroliuoti ir valdyti valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygius.

2.2.11.1.2 Vidinis ir išorinis auditai turi būti atliekami visuose UAB „LITEXPO“ objektuose.

2.2.11.1.3 Bendrovės valymo ir priežiūros paslaugų standartas reikalauja, kad kokybės lygis ir atitiktis reikalavimams nuolat būtų nustatomi trišaliu būdu, ne rečiau nei nustatytais dažniais ir apimtimi (žr. 14 lentelę):

2.2.11.1.3.1 valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygį ir atitiktį nustato paslaugos teikėjas (savikontrolės auditas);

2.2.11.1.3.2 valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygį ir atitiktį nustato valdytojas;

2.2.11.1.3.3 valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygį ir atitiktį nustato nepriklausoma išorės audito įmonė (išorės auditas).

2.2.11.1.4 Visų tipų auditų metu gauti rezultatai turi būti dokumentuojami ir saugomi pagal valdytojo nustatytas vidaus procedūras.

2.2.11.1.5 Valymo ir priežiūros paslauga laikoma nekokybiškai suteikta, jeigu vidinio ar išorinio auditų metu nustatyta, jog PKL nesiekia UAB „LITEXPO“ nustatyto minimalaus kokybės lygio.

2.2.11.1.6 Valymo ir priežiūros paslauga laikoma kokybiškai suteikta, jeigu vidinio ar išorinio audito metu nustatyta, jog PKL yra lygus arba viršija nustatytą minimalų kokybės lygį. UAB „LITEXPO“ nustatyti minimalūs priimtinos kokybės lygiai pagal funkcinės zonas pateikti 15 lentelėje, kuriuos valymo ir priežiūros paslaugų teikėjas turi išlaikyti arba viršyti.

2.2.11.1.7 Priimtinas kokybės lygis (PKL) ir kokybės limitas (AQL) turi būti apskaičiuojamas pagal LST EN 13549:2003 standartą atitinkantį vertinimo modelį QLT-100:2017. Savikontrolės, vidinis ir išorinis auditai turi nustatyti PKL ir AQL tuo pačiu vertinimo modeliu.

2.2.11.1.8 Paslaugos teikėjas, prieš perduodamas darbų priėmimo ir perdavimo aktą, turi pateikti nustatytą kiekvieno objekto kokybės lygį. Objekto, kuris turi nustatytą žemesnį nei PKL, priėmimo darbų aktas negali būti pasirašomas, kol jo PKL bus pasiektas arba viršytas.

2.2.11.1.9 **Pastaba:** paslaugos teikėjas turi teikti lygius arba viršijančius nustatytus PKL rezultatus.

2.2.11.1.10 Priimtinas objekto kategorijos kokybės lygis apskaičiuojamas pagal vidutinį tame objekte esančių funkcinių zonų kokybės lygį.

Pavyzdžiui:

1. Pirmiausia nustatomi audituojamo objekto funkcinių zonų kokybės lygiai pagal QLT-100:2017 vertinimo modelį:

Nustatytas administracinės zonos K (I) kokybės lygis = 95

Nustatytas administracinės zonos K (II) kokybės lygis = 90

Nustatytas sandėliavimo zonos N (II) kokybės lygis = 80

Nustatytas sanitarinės zonos M (I) kokybės lygis = 90

Nustatytas sanitarinės zonos M (II) kokybės lygis = 90

2. Nustatomas tos pačios funkcinės zonos kokybės lygio vidurkis:

a) $(K(I) + K(II))/2 = (95 + 90) / 2 = 92,50$

b) $N(II) = 80$

c) $(M(I) + M(II))/2 = (90 + 90) / 2 = 90$

3. Nustatomas objekto kategorijos kokybės lygio vidurkis

$(a + b + c) / 3 = 92,5 + 80 + 90 = 87,50$

4. Kokybės lygio vidurkis palyginamas su priimtinu to objekto kategorijos priimtinu kokybės lygiu.

2.2.11.1.11 UAB „LITEXPO“ gali taikyti ir kitus būdus, neprieštaraujančius QLT-100:2017 vertinimo modeliui ir LST EN 13549:2003 standartui, apskaičiuojant objekto kategorijos kokybės lygį.

2.2.11.1.12 Audito metu nustatytas objekto kategorijos kokybės lygio vidurkis turi atitikti UAB „LITEXPO“ nustatytą kiekvieno objekto PKL arba jį viršyti.

2.2.11.1.13 Auditų metu naudojami imties dydžiai negali prieštarauti LST EN 13549:2003.

2.2.11.1.14 Kiekvieno objekto funkcinų zonų detalizavimą į imties vienetų nustato bendrovė, juo vadovaudamasis paslaugos teikėjas turi atlikti nustatytus savikontrolės auditus. Atliekant to paties objekto savikontrolės, vidinį ar išorės auditus, tikrinamų funkcinų zonų imties dydis neturėtų skirtis, galimi išimties atvejai, kurie turi būti suderinti su bendrove.

2.2.11.1.15 Kiekvieno atlikto audito, nepaisant jo tipo, rezultatai turi būti perduoti bendrovei.

2.2.11.1.16 Paslaugos teikėjui taikomos sutartinės sankcijos nuo vidutinio mėnesio objektų kokybės lygio vidurkio, nustatyto vidaus ir išorės auditų metu.

2.2.11.1.17 Visi auditų metu užregistruoti neatitikimai (neatitikty), nepaisant to, kas atliko auditą, turi būti pašalinti paslaugos teikėjo per nurodytus terminus (žr. 19 lentelę). Terminų nesilaikymas turi būti laikomas kaip sutartinių įsipareigojimų nevykdymas, kuriam taikoma sutartinė atsakomybė.

2.2.11.1.18 Nepaisant funkcinės zonos PKL, visi rasti neatitikimai turi būti pašalinti paslaugos teikėjo per nurodytus terminus (žr. 16 lentelę).

14 lentelė. UAB „LITEXPO“. Valymo ir priežiūros paslaugų auditų dažnių reikalavimai

Objektų kategorija	Savikontrolės auditas	Vidinis auditas	Išorės auditas
Ypač aukšto reprezentatyvumo pastatai (V)	visi pastatai: ne rečiau nei kartą per savaitę	visi pastatai: ne rečiau nei kartą per mėnesį	visi pastatai: ne rečiau nei kartą per ketvirtį
Teritorijos (Z)	visos teritorijos: ne rečiau nei kartą per savaitę	visos teritorijos: ne rečiau nei kartą per mėnesį	visos teritorijos: pagal poreikį

15 lentelė. UAB „LITEXPO“. Reikalaujami minimalūs priimtini kokybės lygiai (PKL) ir kokybės limitai (AQL) funkcinėms zonoms

Objekto funkcinė zona	Minimalus priimtinas kokybės lygis pagal QLT-100:2017 (PKL)	Priimtinas kokybės limitas (AQL) (LST EN 13549:2003 standartas)
Administracinės zonos (K)	85	6,5 %
Bendro naudojimo zonos (L)	85	6,5 %
Sanitarinės zonos (M)	90	3,5 %
Klientų aptarnavimo zonos (O)	90	3,5 %
Sandėliavimo zonos (N)	80	10 %
Lauko teritorija (E)	90	3,5 %

2.2.11.2 Išorės auditas

- 2.2.11.2.1 Išorės auditai turi būti atliekami įmonės turinčios trečios šalies išduotą sertifikatą, patvirtinantį LST EN 13549:2003 standarto bei QLT-100:2017 vertinimo modelio valdymo sistemos atitikimą.
- 2.2.11.2.2 Išorės auditai turi būti nepriklausomi nuo UAB „LITEXPO“ ar valymo ir priežiūros paslaugų sektoriaus įmonių.
- 2.2.11.2.3 Išorės auditas turi patikrinti paslaugos atitiktį ir nustatyti kokybės lygį (PKL) pagal šio standarto reikalavimus, todėl išorės audito rezultatai turėtų būti priimti kaip lygiaverčiai UAB „LITEXPO“ vidinių auditų rezultatams.
- 2.2.11.2.4 Jeigu išorės auditų pateikti rezultatai yra gerokai mažesni ar aukštesni už UAB „LITEXPO“ vidinių auditų rezultatus, bendrovė turėtų pradėti tyrimą dėl neatitikimo rezultatams.
- 2.2.11.2.5 Išorės auditas apima bendrovės vidinių ir savikontrolės auditų analizę. Bendrovė išorės auditui turi pateikti:
 - 2.2.11.2.5.1 valomų objektų plotus kartu su funkcinų zonų paskirstymu, kuriuo vadovaujasi bendrovė ir paslaugos teikėjas;
 - 2.2.11.2.5.2 praeitų laikotarpių vidaus ir savikontrolės auditų ataskaitas;
 - 2.2.11.2.5.3 esamus valymo grafikus, valymo ir priežiūros paslaugų techninės specifikacijos reikalavimus, paslaugų teikėjo darbo laikus;
 - 2.2.11.2.5.4 šio standarto reikalavimus
 - 2.2.11.2.5.5 reikalaujamus objektų PKL ir AQL;
 - 2.2.11.2.5.6 kitą suderintą informaciją;
- 2.2.11.2.6 Vadovaujantis LST EN 13549:2003 standartu ir gerąja užsienio praktika, išorės, vidiniam ir savikontrolės auditams svarbu atsižvelgti į labai aukštos (A), aukštos (B), vidutinės (C) ir žemos rizikos (D) kategorijų funkcinės zonas ir elementus, esančius šiose zonose. Visi audito metu vykdomi elementų įvertinimai turi būti atliekami vadovaujantis protingumo principais.

2.2.11.3 Vidiniai auditas

- 2.2.11.3.1 Standartas netaiko apribojimų asmeniui, kuris turi atlikti vidinius auditus, vis dėlto reikia išsamiai žinoti šį standartą ir valymo bei priežiūros procesus.
- 2.2.11.3.2 Auditorius turi turėti tinkamų komunikacijos, taip pat stebėjimo, analitinių, skaičiavimo įgūdžių bei techninių žinių, reikalingų auditui atlikti ir ataskaitai suformuoti. Be to, reikia išmanyti valymo ir priežiūros paslaugų metodus ir technologijas, kad būtų galima identifikuoti esamas neatitiktis.
- 2.2.11.3.3 UAB „LITEXPO“ gali turėti savo arba trečios šalies auditorius, apmokytus pagal LST EN 13549:2003 standartą ir QLT-100:2017 vertinimo modelį, atlikti vidinius auditus. Išorės įmonės, atliekančios vidinius auditus, darbuotojai turi būti išklause atitinkamus mokymus ir nepriklausomi nuo įmonių, teikiančių valymo ir priežiūros paslaugas.

2.2.11.4 Savikontrolės auditas

- 2.2.11.4.1 Valymo ir priežiūros paslaugų teikėjas turi turėti LST EN 13549:2003 standartu sertifikuotos įmonės suteiktus mokymus atlikti savikontrolės auditus;
- 2.2.11.4.2 Paslaugos teikėjas valdytoji turi pateikti sąrašą apmokyty auditorių su išduotais sertifikatais, patvirtinančiais, jog buvo apmokyti LST EN 13549:2003 standarto QLT-100:2017 vertinimo modeliu.

2.2.11.5 Svorio koeficientas ir vertinimo balų skyrimas

- 2.2.11.5.1 Svorio koeficientas šiame standarte yra susijęs su auditu ir vertinimo koeficientais, kurie atspindi įvairių elementų, esančių skirtingose funkcinėse zonose, rizikos, valymo ir priežiūros paslaugų kokybės bei švaros svarbą.
- 2.2.11.5.2 Kiekvienas elementas turi būti valomas ir prižiūrimas pagal reikalaujamą standartą, nepaisant to, kur jis yra, tačiau nekokybiškai nuvalytas klientų aptarnavimo zonoje kelia daugiau rizikos neigiamam įvaidžiui susidaryti nei stiklas beveik nenaudojamame sandėliavimo zonoje, todėl elementai, esantys skirtingose funkcinėse zonose, turi skirtingą svorio koeficientą.
- 2.2.11.5.3 Nustatytos rizikos kategorijos elementai yra susiję su rastų neatitikimų (neatitikčių) ištaisymo ir panaikinimo laikotarpiu. Elementų svarbos svoriai yra išreikšti skaičiais, kad būtų galima naudoti taškų sistemą valymo ir priežiūros paslaugų standarto atitikties nustatymo procese.
- 2.2.11.5.4 Tiek laikas, per kurį pašalinamas neatitikimas, tiek ir skaitmeninė išraiška yra susijusios su rizikos sąvoka ir reikalaujama valymo ir priežiūros paslaugų standartu. 16 lentelėje pateikti elemento svarbos svorio bei rizikos kategorijos, kad atitiktų nustatytą standartą, ir laikotarpio, per kurį paslaugos teikėjas turi ištaisyti ir panaikinti auditų metu užregistruotas neatitiktis, ryšys.
- 2.2.11.5.5 Atlikdamas savikontrolės, vidaus ar išorės auditus, auditorius turi įvertinti elementus, esančius funkcinėse zonose.
- 2.2.11.5.6 **PASTABA:** jeigu elemento nėra arba jis techninėje specifikacijoje nurodytas kaip nereikalaujantis valymo ir priežiūros paslaugos, toks elementas nevertinamas pagal nustatytus kriterijus.
- 2.2.11.5.7 Kiekvienas elementas turi būti vertinamas kaip atitinkantis nustatytus kokybinius elemento kriterijus (žr. 2-10 lenteles) ir standarto reikalavimus arba neatitinkantis jų. Kitų vertinimo būdų auditai neturėtų naudoti.
- 2.2.11.5.8 Visi auditoriai turi būti diskretiški ir laikytis protingumo principo, priimdami sprendimą dėl nustatytus standartus atitinkančio ar neatitinkančio elemento, būtina atsižvelgti į šio elemento rizikos lygį. Elementas, pažymimas kaip neatitinkantis kokybinių kriterijų, turi turėti visas arba dalį neatitikčių vertinamoje funkcinėje zonoje.
- 2.2.11.5.9 Valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygio (PKL) nustatymo ir apskaičiavimo metu balai turi būti skiriami pagal trūkumais pagrįstą sistemą arba atitiktimis pagrįstą sistemą pagal QLT-100:2017 modelį.
- 2.2.11.5.10 Valymo ir priežiūros paslaugų kokybės lygio nustatymas turi būti vykdomas pagal QLT-100:2017 modelį, atitinkantį LST EN 13549:2003 standartą.

16 lentelė. Svorio koeficientų skaitinės išraiškos ir neatitikčių pašalinimo laikotarpio reikalavimai

Skaitinis svarbos svoris	Kategorijos svarbos svoris	Svarbumas	Laikas, per kurį turi būti pašalinami neatitiktimai ir patikrintos pašalintos neatitiktys
5	Labai aukšta rizikos kategorija (A)	Kritiškai svarbus	Iš karto ir ne vėliau kaip per 1 valandą nuo neatitikimo užregistravimo ir perdavimo paslaugos teikėjui
4	Aukšta rizikos kategorija (B)	Ypač svarbus	Ne vėliau kaip per 2 valandas nuo neatitikimo užregistravimo ir perdavimo paslaugos teikėjui
3	Vidutinė rizikos kategorija (C)	Labai svarbus	Ne vėliau kaip per 12 valandų nuo neatitikimo užregistravimo ir perdavimo paslaugos teikėjui
2	Žema rizikos kategorija (D)	Svarbus	Ne vėliau kaip per 24 valandas nuo neatitikimo užregistravimo ir perdavimo paslaugos teikėjui

2.2.12 REIKALAVIMAI VALDYTOJUI

2.2.12.1 UAB „LITEXPO“ su valymo ir priežiūros paslaugos teikėju turi turėti bendrą supratimą apie reikalaujamus valymo ir priežiūros paslaugų rezultatus, kad būtų užtikrinamas įsipareigojimų vykdymas, apibrėžtas šiame standarte. Šio supratimo pagrindas – techninė specifikacija ir šiame standarte pateikti reikalavimai. Tai – kritiniai elementai sudarant sutartį su valymo ir priežiūros paslaugų teikėju.

2.2.12.2 Valdytojas, pateikdamas valymo ir priežiūros paslaugų techninę specifikaciją, turi:

2.2.12.2.1 apibrėžti finansines ir valdymo atsakomybes už komunalines paslaugas, medžiagas, darbo eigą, planavimą, darbo resursų, atliekų tvarkymą ir kitų problemų sprendimą, turinčių įtakos valymo ir priežiūros paslaugų funkcijoms;

2.2.12.2.2 numatyti paslaugos teikėjo skatinimo ir sankcionavimo sistemą;

2.2.12.2.3 įtraukti šio standarto reikalavimus ir reikalaujamus rezultatus;

2.2.12.2.4 pateikti veiklos matuoklius (KPI) valymo ir priežiūros paslaugų teikėjui;

2.2.12.2.5 pateikti kiekybinius ir kokybinius paslaugos priėmimo kriterijus su aiškiai pateiktomis ribomis, kada paslauga pripažįstama netinkama ir nekokybiška.

2.2.12.2.6 **Pastaba:** *kai perkančioji organizacija pateikia aiškius reikalavimus ir reikalaujamus rezultatus valymo ir priežiūros paslaugų teikėjui, nekokybiškų rezultatų gavimo rizika yra sumažinama, tačiau būtina nuolatinė kokybės kontrolė ir sutarties valdymas.*

2.2.12.2.7 įtraukti kuo konkretesnes darbų apimtis ir paslaugų teikimo dažnumus;

2.2.12.2.8 pažymėti elementus ar elementų dalis, kuriems valymo ir priežiūros paslaugos neturi būti teikiamos, teikiant įprastas (reguliaras) paslaugas;

2.2.12.2.9 pateikti specifinius objektų reikalavimus;

2.2.12.2.10 pateikti papildomai užsakomų paslaugų sąrašą;

Pavyzdžiui, fasado valymas;

2.2.12.2.11 pateikti naudojamų valymo spalvų kodų ir valymo priemonių atskyrimo (*pavyzdžiui, sanitarinių ir bendrųjų zonų*) reikalavimus;

2.2.12.2.12 atsižvelgti į aplinkosaugos reikalavimus, visuotinai priimtinas higienos normas ir kitus teisės bei norminius aktus.

2.2.12 PERIODINĖS ATASKAITOS

2.2.13.1 Paslaugos teikėjas, paslaugų teikimo laikotarpiu, turi parengti mėnesines veiklos ataskaitas, kurios atitinka 2.2.13.4 punkto reikalavimus, ir pateikti bendrovei. Pateikiamos 2 spausdintos kopijos ir viena elektroninė kopija. Mėnesinė ataskaita pateikiama per 10 darbo dienų po kiekvieno mėnesio pabaigos.

2.2.13.2 Paslaugos teikėjas, paslaugų teikimo laikotarpiu, turi parengti ketvirtines veiklos ataskaitą, kurios atitinka 2.2.13.5 punkto reikalavimus, ir pateikti bendrovei. Pateikiamos 2 spausdintos kopijos ir viena elektroninė kopija. Ketvirtinė ataskaita pateikiama per 10 darbo dienų po kiekvieno ketvirčio pabaigos.

2.2.13.3 Paslaugos teikėjas, paslaugų teikimo laikotarpiu, turi parengti pusmečio veiklos ataskaitas, kurios atitinka 2.2.13.6 punkto reikalavimus, ir pateikti bendrovei. Pateikiamos 2 spausdintos kopijos ir viena elektroninė kopija. Pusmečio ataskaita pateikiama per 10 darbo dienų po kiekvieno pusmečio pabaigos.

- 2.2.13.4 Mėnesinė veiklos ataskaita turi apimti pakankamo kiekio ir turinio informaciją, kad bendrovė galėtų gauti bendrą ir išsamią informaciją apie paslaugos teikėjo teikiamas paslaugas, reikalaujamas rezultatus, susidariusias problemas ir pan., įskaitant:
 - 2.2.13.4.1 visų reikalaujamų objektų paslaugos teikėjo savikontrolės įvertinimus su nustatytais kokybės lygiais ir rastomis neatitiktimis bei jų faktinės pašalinimo datos ir laikai;
 - 2.2.13.4.2 visų vidaus ir išorės auditų pateiktų neatitiktį registras ir jų faktinės pašalinimo datos ir laikai;
 - 2.2.13.4.3 gautų skundų (nusiskundimų) skaičius, išsami informacija apie kiekvieną skundą ir veiksmus, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, neišspręstų skundų sąrašas ir informacija;
 - 2.2.13.4.4 mėnesio veiklos santrauka su pasiekimais ir iššūkiais;
 - 2.2.13.4.5 darbuotojų kaitos ataskaita;
 - 2.2.13.4.6 nustatytas klientų ir vartotojų pasitenkinimo lygis;
 - 2.2.13.4.7 sunaudotų higienos priemonių kiekiai;
 - 2.2.13.4.8 kita, paslaugos teikėjo nuomone, svarbi informacija;
 - 2.2.13.4.9 bet kokią kita pagal sutartį ar techninę specifikaciją reikalaujamą pateikti informaciją bei bendrovės pareikalautą informaciją;
- 2.2.13.5 Ketvirtinė veiklos ataskaita turi apimti:
 - 2.2.13.5.1 mėnesinėse veiklos ataskaitose pateiktą informaciją to ketvirčio mėnesių atžvilgiu;
 - 2.2.13.5.2 paslaugos teikėjo darbuotojų mokymų ataskaita;
 - 2.2.13.5.3 nustatytas paslaugos teikėjo darbuotojų pasitenkinimo lygis;
 - 2.2.13.5.4 bet kokią kita pagal sutartį ar techninę specifikaciją reikalaujamą pateikti informaciją bei bendrovės pareikalautą informaciją;
- 2.2.13.6 Pusmečio veiklos ataskaita turi apimti:
 - 2.2.13.6.1 mėnesinėse veiklos ataskaitose pateiktą informaciją to pusmečio mėnesių atžvilgiu;
 - 2.2.13.6.2 ketvirtinėse veiklos ataskaitose pateiktą informaciją to pusmečio ketvirčių atžvilgiu;
 - 2.2.13.6.3 sunaudotų valymo priemonių ataskaitą;
 - 2.2.13.6.4 bet kokią kita pagal sutartį ar techninę specifikaciją reikalaujamą pateikti informaciją bei bendrovės pareikalautą informaciją.